

Betreuungszentrum St. Wolfgang GmbH

Qualitätsbericht

Januar 2018 – Dezember 2018



Krohn-Leitmannstetter
Betreuungszentrum St. Wolfgang

Betreuungszentrum St. Wolfgang GmbH
Wernhardsberg 7
84427 St. Wolfgang
www.krohn-leitmannstetter.de

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	Seiten
1. Leitbild	1-2
2. Kundenzufriedenheit	
2.1 Bewohnerbefragung	3-7
2.2 Angehörigenarbeit	7-9
2.3 Beschwerdemanagement	9
2.4 Bewohnervertretung	10-11
3. Mitarbeiterorientierung	
3.1 Personalausstattung	12
3.2 Aus-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen	13-14
3.3 Mitarbeiterzufriedenheit	15-19
4. Zusammenarbeit und Kooperationen	
4.1 Niedergelassene Ärzte	19
4.2 Krankenhäuser in der Umgebung	19
4.3 Fachkliniken	19
4.4 Fachschulen	20
4.5 Hospizverein / Seelsorger	20
4.6 Ehrenamtliche	20
5. Risikobeurteilung	
5.1 Dekubitusgefährdung	21
5.2 Sturzgefährdung	22-23
5.3 Mangelernährung	23-24
5.4 Freiheitseinschränkende Maßnahmen	24-26

5.5 Suchtproblematik	26
5.6 Entweichung	27
5.7 Krankenhauseinweisungen / Einweisungen in psychiatrische Kliniken	27
5.8 Gewaltbereitschaft	27
5.9 Behandlungsbereitschaft und Medikamentencompliance	28
5.10 Suizidalität	28
6. Bewertungen	
6.1 Qualitätsprüfung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK)	29-30
6.2 Beurteilung der Einrichtung durch den Fachbereich für Qualitätsentwicklung und Aufsicht	30-31
6.3 Sicherheitstechnische Bewertungen	31
6.4 Interne Bewertungen	31-32
6.5 Rehabilitationserfolg	32-33
7. Aufnahme statistik	33-34
8. Einzel- und Gruppenangebote	34-36
9. Entwicklungen und Zielerreichung 2018	
9.1 Böhm-Projekt	36
9.2 Waldkindergarten	37-38
9.3 Tagespflege	38
9.4 Arbeitstherapie	38-39
9.5 Veranstaltungen	39
9.6 Therapeutische Wohngemeinschaft	40
9.7 Integration/Öffentlichkeitsarbeit	
9.8 Zielerreichung 2018	40-41
10. Ziele und Planungen 2019	43-45

Qualitätsbericht 2018 – Betreuungszentrum St. Wolfgang GmbH

Haben Sie sich schon mal gefragt, welche Bedeutung Qualität in Ihrem Leben hat? Wie wichtig ist Ihnen Qualität? Es gibt unterschiedliche Meinungen / Ansichten über das Thema „Bedeutung / Wichtigkeit der Qualität“. Qualität ist nicht irgendein greifbares Ding, sondern eine Atmosphäre, das überwältigende Gefühl, dass ein Unternehmen in jedem Bereich Hervorragendes leistet.

Für die Mitarbeiter des Betreuungszentrums St. Wolfgang, eine Einrichtung der Unternehmensgruppe Krohn und Leitmannstetter, ist Qualität das Einhalten von Zusagen und Versprechungen, Ehrlichkeit, Berechenbarkeit und Zuverlässigkeit, sowie verlässliches Erbringen klar definierter Dienstleistungen, die einer Überprüfung standhalten. Der Begriff „Qualität“ wird in unserer täglichen Arbeit mit Inhalten gefüllt wie: das Menschenbild, Zufriedenheit unserer Bewohner, der Angehörigen und der Mitarbeiter, Vermittlung von positiven Lebensperspektiven, sowie fachliche aber auch menschliche Ausführung der Arbeit.

Das Betreuungszentrum St. Wolfgang beschreibt in seinem Qualitätsbericht möglichst objektiv die Stärken und die Verbesserungspotenziale der Einrichtung, möchte mit der Veröffentlichung des Berichtes Offenheit und Transparenz schaffen. Ein wichtiges Ziel ist es auch, Ihnen als interessiertem Leser, sowie Angehörigen und potentiellen Bewohnern unserer Einrichtung ein detailliertes Bild über die Qualität unserer Dienstleistung zu verschaffen.

Bewusst haben wir auf eine Beschreibung unserer einzelnen Leistungsangebote verzichtet und hier lediglich Schwerpunkte und Besonderheiten herausgestellt.

Wir erhoffen uns, Ihnen hiermit interessante Daten und Informationen präsentieren zu können.

1. Leitbild

Mission – Vision – Werte – Wertschätzung

Mission

Wir, die Unternehmensgruppe Krohn-Leitmannstetter, verfolgen stetig die Aufgabe, Menschen unterschiedlichster Bedürftigkeit nach verschiedenen intensiven, professionellen Konzepten zu pflegen, zu betreuen und zu fördern. Dazu bieten wir überwiegend stationäre, aber auch teilstationäre und ambulante Wohnformen an. Besonders komplexen Hilfebedarfen werden wir in beschützendem Rahmen gerecht. Die einzelnen Einrichtungen unserer Unternehmensgruppe verfügen über unterschiedliche Spezialisierungen in der Pflege (SGB XI) und/oder in der sozialtherapeutischen Förderung von Menschen mit psychiatrischen und Suchterkrankungen (SGB XII). Die Einrichtungen kooperieren untereinander und mit externen Partnern. So kann sichergestellt werden, dass nahezu alle Menschen selbst bei hohem bis sehr hohem Hilfebedarf, in mindestens einer unserer Einrichtungen die individuell notwendige sowie professionelle Hilfe erhalten.

Der hohe Ausbildungsstand unserer Mitarbeiter und die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Standards sichern dabei die professionelle Qualität unserer Leistung. Kontinuität und Konstanz sind dabei die Basis unserer individuellen und kreativen Arbeitsweise.

Vision

Wir, die Unternehmensgruppe Krohn-Leitmannstetter, streben danach, eines der wegweisenden Unternehmen im Bereich der Pflege, Betreuung und Begleitung zu sein. Dabei verfolgen wir das Ziel, flexible, individuelle und personenzentrierte Hilfsangebote sowie Fördermöglichkeiten vorzuhalten und zu entwickeln. So können wir schnell und gezielt auf Bedarfe im sozialen Markt reagieren. Wir erschließen ein breites und in sich schlüssiges Netzwerk um die bestmögliche Leistung für bedürftige Menschen sicherzustellen. Als innovativer und kreativer Arbeitgeber machen wir es uns zur Aufgabe zukunftsichere und moderne Arbeitsplätze zu schaffen.

Werte

In unserer Unternehmensgruppe bewegt sich der Bewohner im Mittelpunkt unseres täglichen Handelns. Unser wichtigstes Gut sind unsere Mitarbeiter. Anstand, Respekt und Wertschätzung gegenüber jedem Menschen schaffen die Basis für eine gute Zusammenarbeit. Ein partizipative Führungsstil sichert die Zufriedenheit und Leistungsbereitschaft unserer Mitarbeiter. Wir kommunizieren direkt, klar und ehrlich und pflegen dabei eine konstruktive Feedback-Kultur. Gegenüber unseren Kooperationspartnern zeigen wir uns als fairer und verlässlicher Partner.

Wertschätzung

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter hat höchste Priorität. Einer der wichtigsten Punkte dabei ist es, den Mitarbeitern die nötige Wertschätzung ihrer Arbeit entgegenzubringen, denn erst was wir schätzen, wird zum Schatz. Wir glauben stets an das Potential jedes Einzelnen und daran, dass jeder Mensch so viel leistet, wie er im Stande ist. Wir begegnen jedem Menschen in einer offenen, freundlichen und respektvollen Art und Weise, vermeiden Vorurteile und eine intolerante Grundhaltung, formulieren Wünsche und keine Vorwürfe. Wir wissen darum, dass Kommunikation immer subjektiv ist, deswegen gehören Missverständnisse zum alltäglichen Leben. Mitarbeiter und Arbeitgeber begegnen sich dabei auf Augenhöhe und nehmen sich Zeit, die Kultur der Wertschätzung zu leben. Um die Kultur der Wertschätzung zu leben, brauchen wir drei Werte: Aufmerksamkeit, Aufrichtigkeit, Zuwendung.

2. Bewohnerzufriedenheit

Die Bewohnerzufriedenheit ist ein zentraler Bestandteil unseres Qualitätsmanagement-Systems und eine Kenngröße für die Beurteilung unserer Qualität. Die Bewohner des Betreuungszentrums St. Wolfgang werden als Menschen mit eigenen Lebens- und Wertvorstellungen und als Kunden mit berechtigten Ansprüchen gesehen. Wie zufrieden unsere Bewohner sind, bzw. ob und inwieweit die Einrichtung die auf diesem Gebiet an sie gestellten Anforderungen erfüllt, versuchen wir über verschiedene Instrumente des QM-Systems zu ermitteln: Pflegevisiten, Beschwerdemanagement und Bewohnerbefragung.

2.1 Bewohnerbefragung

Die Methoden der Bewohnerbefragung wurden im Jahr 2015 überarbeitet. Die Fragen des Erhebungsbogens wurden verständlicher formuliert und auf Themen beschränkt, die nach unserer Erfahrung für die Bewohner von hoher Relevanz sind. Die Bewohner haben die Möglichkeit zu weitgehend freier Formulierung von Kritik oder Anregungen und bekamen auf Wunsch Assistenz beim Ausfüllen durch MitarbeiterInnen oder durch die Qualitätsmanagementbeauftragte des Hauses. Die Fragestellung des Bogens für den sozialtherapeutischen Bereich wurde bereits im Jahr 2014 optimiert, da sich der Focus des Bewohnerklientels im Vergleich zum Pflegebereich geändert hat.

In **2018** wurden **138** (2017-159) Fragebögen -63% Bewohner - (2017 – 72,6% Bewohner) ausgewertet mit einer Gesamtzufriedenheit von **1,5** (2017 -1,6).

Ergebnis der Bewohnerzufriedenheitsbefragung:

Fragestellung	Bewertung Abteilung Pflege	Bewertung Abteilung Sozial- therapie	Bewertung gesamt
Wenn Sie alles zusammen betrachten: Welche Bewertung geben Sie dem Betreuungszentrum St. Wolfgang und dem, was die Mitarbeiter hier für Sie tun? (wie Schulnoten)	2,1 (2017 –2,0)	1,9 (2017 – 1,9)	1,9 (2017 – 1,9)
Mein Zimmer ist so ausgestattet, dass ich mich darin wohl fühlen kann.	1,4 (2017 - 1,4)	1,4 (2017 - 1,5)	1,4 (2017 - 1,4)
Ich kann auf die Gestaltung meines Zimmers Einfluss nehmen	1,8 (2017 – 1,6)	1,4 (2017 - 1,7)	1,6 (2017 – 1,6)
Die Gemeinschaftsräume sind ansprechend gestaltet und sauber	1,6 (2017 - 1,5)	1,6 (2017 - 1,9)	1,6 (2017 - 1,7)
Die Mitarbeiter respektieren meine Persönlichkeit und meine Wünsche	1,5 (2017 - 1,3)	1,7 (2017 - 1,5)	1,6 (2017 - 1,4)
Die Mitarbeiter haben Zeit für mich, wenn ich sie brauche	1,6 (2017 - 1,4)	1,6 (2017 - 1,5)	1,6 (2017 - 1,4)

Ich fühle mich pflegerisch bzw. medizinisch gut versorgt	1,5 (2017 - 1,4)	1,6 (2017 - 1,6)	1,5 (2017 - 1,5)
Die Mitarbeiter sind stets höflich und freundlich	1,4 (2017 - 1,3)	1,7 (2017 - 1,5)	1,5 (2017 - 1,4)
Die Angebote im Bereich Arbeit, Beschäftigung, Therapie und Freizeitgestaltung sind abwechslungsreich und entsprechen meinen Interessen	1,9 (2017 - 1,8)	1,5 (2017 - 1,8)	1,7 (2017 - 1,8)
Die Angebote sind gut vorbereitet und ansprechend durchgeführt	1,9 (2017 - 1,8)	1,6 (2017 - 1,6)	1,7 (2017 - 1,7)

(Die Bewertungen der ersten Frage erfolgten auf einer 6er-Skala, alle weiteren auf einer 5er-Skala)

Die zusätzlichen Fragen für den sozialtherapeutischen Bereich wurden wie folgt beantwortet und bewertet:

Fragestellung	Bewertung sozialtherapeutischer Bereich
Ich fühle mich von dem Mitarbeiter in meiner Persönlichkeit und Würde respektiert.	1,7 (2017 - 1,5)
Die Mitarbeiter halten Vereinbarungen pünktlich ein.	1,7 (2017 - 1,5)
Das Betreuungsangebot (AT, BT, Gruppen und Freizeitgestaltung) ist abwechslungsreich	1,5 (2017 - 1,8)
Der Wohnbereich und mein Zimmer sind sauber.	1,4 (2017- 1,4)
Die Versorgung meiner Wäsche ist gut geregelt.	1,3 (2017 -1,4)
Wie zufrieden sind Sie mit unserer Arbeit?	1,9 (2017- 2,3)
Ich habe insgesamt das Gefühl, dass mir der Aufenthalt im BTZ: <ul style="list-style-type: none"> • gut tut • dass ich mich hier gut entwickeln kann • dass er hilfreich für meine Zukunft ist. • Dass er nicht hilfreich für meine Entwicklung ist <i>(neue Frage, eingeführt 2015)</i>	52,3% (2017 - 43,4%) 14,5% (2017 -19,4%) 31,2% (2017 - 26,5%) 5,5% (2017 - 10,6%)

Auf die Frage: „**Was gefällt Ihnen hier besonders gut?**“ kamen Antworten wie:

- „Mein Einzelzimmer, da sehr wohnlich eingerichtet ist und die Terrasse im ersten Stock“
- „Die engagierte Einrichtungsleitung“
- „Die Mitarbeiter sind höflich, hilfsbereit und kompetent“
- „Dass eine Bewohnervertretung gibt“
- „Der Besuch der Kindergartenkinder“
- „Die Mitarbeiter mit sozialer Kompetenz und Empathie, man wird als Mensch gesehen und nicht als *Suchtler*“
- „Die Fahrten mit meinem Roller“
- „Dass ich Aufgaben auf dem Wohnbereich übernehmen darf, dass mir die Möglichkeit gegeben wird, behilflich zu sein“
- „Die Ausflüge und den Bewohnerurlaub“
- „Das familiäre Klima, alles ist gut organisiert, alles geht Hand in Hand“
- „Die abwechslungsreiche Tagesgestaltung, die Arbeitstherapie die Veranstaltungen des Hauses“
- „Die Vielfältigkeit der Beschäftigungstherapie- und die Einzelbeschäftigungsangebote“
- „Dass ich mitbestimmen darf und mich aktiv an die Gestaltung des Wohnbereiches einbringen kann“
- „Die offene Art und Weise, mit der die Mitarbeiter den Bewohnern begegnen“
- „Der Sportraum“
- „Ein ganz dickes Lob an das Küchenteam. Die Verpflegung ist außergewöhnlich gut“
- „Das vegetarische Essen ist abwechslungsreich und lecker, es ist ein Glück für die Bewohner, eine eigene Küche im Haus zu haben“
- „Das Café und der Park, die Lage des Hauses und die Umgebungen“
- „Der Garten des Wohnbereiches“
- „Dass das Personal immer für mich Zeit hat und mir die Gelegenheit zu Einzelgespräch gegeben wird“
- „Die Fußballmannschaft“
- „Die Poststelle wo ich meine Zeitungen bekomme“
- „Dass wir einen Zahnarzt im Haus haben“

Auf die Frage: „**Was stört sie besonders?**“ kamen Antworten wie:

- „Das Rauchverbot im Haus“
- „Das ich wenig Privatsphäre habe“
- „Die Überlastung des Aufzugs“
- „Die Lautstärke und die Rücksichtslosigkeit mancher Bewohner“
- „Dass man bevormundet wird, die Rundgänge in der Nacht““
- „Dass ich in der Arbeitstherapie zu wenig Geld für getane Arbeit bekomme“
- „Dass ich kein Einzelzimmer habe“
- „Die Post wird manchmal zu spät geholt“

Auf die Frage: „**Was wäre aus Ihrer Sicht eine sinnvolle und wichtige Verbesserung**“ kamen folgende Vorschläge:

- „Mehr Auswahl beim Frühstück, Frühstücksbüffet“
- „Mehr Sportangebote“
- „Mehr Arbeitsentgelt“
- „Digitalisierung und HD-TV“
- „Öfters Ausflüge und zwei Bewohnerurlaube im Jahr“
- „Einzelzimmer“
- „besserer Anschluss an den öffentlichen Verkehr, Fahrplanänderung an der Bushaltestelle“

Das Ziel, über die Bewohnerbefragung auch Hinweise für mögliche Verbesserungsprozesse zu generieren, scheint erfüllt. Die Bewohner scheinen sich insgesamt mit den Fragen ernsthaft auseinandergesetzt zu haben. In der Summe werten wir das Befragungsergebnis als positives Feedback zu unserer Arbeit. Nach der Auswertung der Fragebögen hat das Personal der Einrichtung festgestellt, dass durch die individuell angeleiteten Maßnahmen, die Zufriedenheit unserer Bewohner in vielen Bereichen gestiegen ist. Für die wenigen schlechter ausgefallene Bewertung (im Vergleich mit dem Jahr 2017) hat das Personal teilweise schon geeignete und individuelle Maßnahmen eingeleitet um nach der Ursache zu forschen und um die Unzufriedenheit unserer Bewohner zu beheben.

Speisen - und Getränkeversorgung

Die Zufriedenheit mit der Verpflegung stellt für das Wohlbefinden unserer Bewohner einen ganz zentralen Aspekt dar. Es hierbei recht zu machen, erscheint nahezu unmöglich. Dennoch versuchen wir, auch über die Verpflegung ein positives „Grundklima“ herzustellen, um für alle weiteren gemeinsamen Aufgaben eine konstruktive Basis zu bereiten. Kommt es beim Thema Verpflegung zu Unzufriedenheit, so sind diese in aller Regel begründet in einer Kollision unseres beratend - fürsorglichen „Bremsens“ bei Nachschlägen für besonders übergewichtige Bewohner und deren subjektiv empfundenem Hunger. Durch regelmäßige Befragungen werden Wünsche und Bedürfnisse ermittelt und bei der Speisen- und Getränkeversorgung berücksichtigt. Der Speiseplan bietet ein ausgewogenes Speisenangebot aus drei Hauptmahlzeiten (Frühstück, Mittagessen und Abendessen) und drei Zwischenmahlzeiten an. Es werden zusätzlich Sonder- und vegetarische Kost angeboten. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Alternativessen zu bestellen. Alle Kostformen beinhalten eine Qualität, die den gesetzlichen Vorgaben entspricht. Der Speiseplan hängt in allen Abteilungen und Wohnbereichen aus. Den Bewohnern steht eine Auswahl an Getränken (verschiedene Säfte, Tee, Wasser) zur Verfügung. Grundsätzlich ist die Speisen- und Getränkeversorgung der Bewohner über 24 Stunden sichergestellt. Besonders in der sozialtherapeutischen Abteilung wurden die Kochgruppen deutlich ausgebaut. Neben der Möglichkeit, hierbei individueller auf Vorlieben und Wünsche in der Speisengestaltung einzugehen, sehen wir darin hauptsächlich einen wertvollen Beitrag zur Verselbstständigung und zur Übernahme zunehmender Selbstverantwortung.

Auch 2018 wurden die Bewohner zur Qualität der Speisenversorgung befragt. Diese Befragung ergab folgendes Ergebnis:

Fragestellung	Bewertung Abteilung Pflege	Bewertung Abteilung Sozial- therapie	Bewertung gesamt
Der Speiseplan ist abwechslungsreich und ausgewogen	1,6 (2017 - 1,5)	1,6 (2017 - 1,8)	1,6 (2017 - 1,6)
Das Essen schmeckt mir	1,6 (2017 - 1,5)	1,5 (2017 - 1,7)	1,5 (2017 - 1,6)
Die Essensmengen sind reichlich	1,6 (2017 - 1,2)	1,6 (2017 - 1,5)	1,6 (2017 - 1,3)

Die zusätzliche Frage für den sozialtherapeutischen Bereich in Bezug auf die Speisen- und Getränkeversorgung wurde wie folgt beantwortet und bewertet:

Fragestellung	Bewertung sozialtherapeutischer Bereich
Meine Speisen- und Getränkewünsche werden berücksichtigt.	1,3 (2017 - 1,9)

Die Gesamtnote **1,5** (2017 - 1,5) zeigt uns, dass eine ganze Reihe von eingeführten Veränderungen in der Speiserversorgung (hauptsächlich bei der Speisenverteilung) in vielen Bereichen die gewünschte Wirkung erzielt hat. Sehr gut angekommen ist unser Speiseangebot für die Vegetarier, es wurde als „abwechslungsreich, vielfältig und lecker“ und als Zufriedenheitspunkt oft erwähnt.

Neben der Thematisierung in der Befragung aller Heimbewohner war die Speiserversorgung wiederholt Inhalt von Gesprächen mit der Bewohnervertretung oder in diversen Bewohnermeetings. Die jeweils vorgebrachten Kritikpunkte und Anregungen wurden unmittelbar an geeigneter Stelle eingebracht und, soweit möglich, umgesetzt, mit Erfolg.

2.2 Angehörigenarbeit / -befragung

Alle Abteilungen des Hauses haben als Ziel, die erfolgreiche Angehörigenarbeit der letzten Jahre fortzuführen. Um eine aktivierende Pflege und rehabilitative Betreuung professionell durchführen zu können, ist die Miteinbeziehung von Angehörigen, Betreuern und Personen aus dem sozialen Umfeld der Bewohner, sowie die Förderung der Kontakte zu diesen unabdingbar. Demzufolge sind wir sehr an einer guten Kooperation mit dem genannten Personenkreis interessiert. Unser besonderes Anliegen ist es hierbei die persönliche Vertrauensbasis zwischen Angehörigen und Mitarbeitern zu stärken, als Grundlage für ein tragfähiges Arbeitsbündnis zum Wohle des Bewohners. Durch die Angehörigenarbeit soll auch ein konstruktiver Austausch und die positive Gestaltung von Beziehungen zwischen Angehörigen, Betreuern, Bewohnern und Mitarbeitern unterstützt werden.

Die Angehörigen / Betreuer hatten das ganze Jahr die Möglichkeit unsere Einrichtung in Form eines Bogens für die Angehörigenzufriedenheit zu bewerten, den sie zugesandt bekamen oder persönlich erhielten.

51 Fragebögen (2017- 47 Fragebögen) wurden ausgewertet. Dies ist eine Quote von **23,2%** (2017 – 21,4%). Zu bewerten waren die Fragen mit den Noten 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend).

Ergebnis der Angehörigenbefragung:

	Bewertung	Sonstige Anregungen
Pflegerische Betreuung	1,2 (2017 - 1,3)	---
Unterbringung/Service/Essen	1,2 (2017- 1,5)	---
Hygiene	1,1 (2017 - 1,6)	---
Hauswirtschaftliche Versorgung	1,2 (2017 - 1,4)	---
Umsetzung des Dienstleistungsgedankens	1,3 (2017 - 1,3)	---
Ärztliche Betreuung und Versorgung	1,6 (2017 - 1,5)	---
Äußeres Erscheinungsbild der Mitarbeiter	1,2 (2017 - 1,4)	---
Freundlichkeit/Kompetenz der Mitarbeiter	1,1 (2017 - 1,2)	---
Qualität der Beratung und Betreuung	1,1 (2017 - 1,3)	---
Angebote der Beschäftigungstherapie	1,5 (2017 – 1,4)	---
Information der Angehörigen/Betreuer durch das Personal	1,4 (2017 - 1,7)	---
Gesamtbeurteilung der Einrichtung	1,5 (2017 - 1,3)	---

Im Rahmen unserer jährlich stattfindenden Basare - ein Osterbasar und ein Weihnachtsbasar - war es den Angehörigen möglich, alle verantwortlichen Mitarbeiter der Fachbereiche (Einrichtungsleitung, Wohnbereichsleitungen, Qualitätssicherungsbeauftragte, Hauswirtschaftsleitung, Leitung der Arbeits- und Beschäftigungstherapie, Haustechnik) persönlich näher kennenzulernen und anzusprechen. Somit wurde ermöglicht, dass die verantwortlichen Mitarbeiter/innen den Angehörigen Fragen beantworten und Hintergründe erläutern konnten, um die Organisationsabläufe der Einrichtung transparent zu machen. Für besondere Fragen waren auch die Träger, Herr und Frau Leitmannstetter anwesend. Bei unseren Basaren finden sich unter den Gästen in der Regel zwischen 50 und 80 Angehörige.

Die Noten waren von Kommentaren begleitet wie z. B:

- „Wir sind froh, Mama bei Ihnen in *guten Händen* zu wissen. Es fühlt sich für uns total richtig an. Sie machen einen tollen Job“
- „Der Hol- und Bringdienst ist eine wahnsinnige Entlastung für Angehörige“
- „Ausgesprochen freundliches und hilfsbereites Personal“
- „Auch die Angehörigen werden gut betreut“
- „Danke, dass mein Sohn in Ihrer Einrichtung ein Zuhause gefunden hat“
- „Ein Lob für das Mitgefühl und die pflegerische Kompetenz“

Oder auch:

- „Ich wünsche mir mehr Fitnessangebote“
- „Mehrere Fernsehprogramme“
- „Ich wünsche mir mehr Info von Seiten des Personals“
- „Vielleicht kann Mama noch mehr motiviert werden, an der Beschäftigungstherapie teilzunehmen“

2.3 Beschwerdemanagement

Für unsere Bewohner und deren Angehörige, Betreuer und sonstige Bezugspersonen schaffen wir bewusst diverse Gelegenheiten persönlich oder schriftlich (bei Bewohnervertretungssitzungen, Angehörigentreffen, Umfrageaktionen, Personenkonferenzen, etc.), über Dritte oder anonym eine Beschwerde vorzubringen. Außerdem stehen die Abteilungsleitungen und die Einrichtungsleitung jederzeit für ein Gespräch zur Verfügung, aber auch alle Mitarbeiter sind verantwortlich für die Erfassung von internen und externen Beschwerdemeldungen. Problemlösungen werden, wenn möglich, im direkten Gespräch herbeigeführt. In 2018 sind **19 Beschwerden** (2017 - 23 Beschwerden) eingegangen. Diese wurden zeitnah zur Zufriedenheit der Beteiligten bearbeitet. Dieses Instrument der Qualitätssicherung findet relativ wenig Gebrauch, tatsächlich gab es mehr Beschwerden als schriftlich erfasst wurden. Beschwerden wird meist unbürokratisch und sofort nachgegangen.

Unter den vorgebrachten Anliegen bezog sich der größte Teil auf Unverständnis gegenüber Einzelfallentscheidungen des Betreuungs- und Pflegepersonals. In den allermeisten Fällen bestätigte sich bei den Nachforschungen die Angemessenheit der angezweifelten Entscheidung und konnte nach ausführlicher Erklärung vom Betroffenen auch angenommen werden (z.B. Postgeheimnis, verzögert ausgehändigte Benachrichtigungen von Ämter oder Ärzte, Reduzierung der Ausgangszeit).

Beschwerden sind auch durch die zwischenmenschlichen Differenzen (unter den Bewohnern) entstanden, durch Unzufriedenheit bezüglich Zimmernachbar/in, durch Missverständnisse bezüglich des Beschäftigungsangebotes oder durch die fehlende Möglichkeit ein Einzelzimmer zu beziehen.

Traditionell waren auch Anliegen, die die Verpflegung betrafen. Während seitens der Bewohner vielfach der Wunsch nach großzügigerem Nachschlag oder mehr Obst geäußert wurde, kam seitens der Angehörigen auch die Forderung, bei Übergewichtigen Bewohnern doch restriktiver vorzugehen. Wie unter 2.1 beschrieben, wurden – nicht zuletzt um wiederholte Anregungen aufzugreifen – viele Einzelmaßnahmen zur individuelleren Speiserversorgung ergriffen. Der Bewohnerbefragung zu Folge ist die Zufriedenheit mit der Speiserversorgung auf einem sehr guten Niveau angelangt.

2.4 Bewohnervertretung

Gemäß Art. 9 der Pflege und Wohnqualitätsgesetz (PfleWoqG) wirken die Bewohner durch die Bewohnervertretung in verschiedenen Angelegenheiten des Heimbetriebes und den sich darauf auswirkenden Entscheidungen des Trägers und der Einrichtungsleitung mit. Die Amtszeit der Bewohnervertretung beträgt zwei Jahre.

Die Bewohnervertretung fungiert als interne Interessensvertretung der Bewohner und kann sowohl von den Bewohnern als auch von der Einrichtungsleitung bei Anregungen, Beschwerden und Problemen, etc. eingeschaltet werden.

Im April 2018 wurde von den Bewohnern des Betreuungszentrum St. Wolfgang eine neue Bewohnervertretung gewählt. Auch dieses Mal besteht die Bewohnervertretung aus 7 interessierten und aktiven Bewohnern der gesamten Einrichtung, 3 Mitglieder aus der Pflegeabteilung und 4 Mitglieder aus der sozialtherapeutischen Abteilung. Die ehemaligen Mitglieder der Bewohnervertretung wurden zum Dank für die gute Zusammenarbeit und das Engagement zum Essen (außerhalb der Einrichtung) eingeladen.

Im Jahr 2018 hat die Bewohnervertretung viermal getagt und zeigte sich dabei im Umgang mit den vorgebrachten Anliegen und Wünschen der Mitbewohner sehr engagiert. Außerdem wurden die offiziellen Sitzungen der Bewohnervertretung um ein monatliches Treffen erweitert. Zusätzlich zu den formellen Treffen der Bewohnervertretung, fand im November eine Jahresversammlung unserer Bewohner statt. Die Bewohnervertretungsvorsitzenden wurden mehrmals von der Einrichtungsleitung bei aktuellen Fragen mit einbezogen. Bei Bedarf erhält die Bewohnervertretung Hilfe und Unterstützung durch einen Mitarbeiter des Hauses. Im Laufe des Jahres wurden einigen Beschwerden und Anliegen der Bewohner bearbeitet, indem die Einrichtungsleitung, die PDL, QMB oder die entsprechenden Bereichsleitungen mit eingebunden wurden.

Im Zweiten Halbjahr 2018 nahm die „Unabhängige Psychiatrische Beschwerdestelle (UPB)“ in Markt Schwaben ihren Betrieb auf. Die UPB ist integriert in die „Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung EUTB“. Diese EUTBs sind die erste spürbare Auswirkung des neuen Bundesteilhabegesetzes. Die EUTB Markt Schwaben ist dabei für die Landkreise Ebersberg, Erding und Freising zuständig. Um unsere Bewohner über diese zusätzliche Möglichkeit, sich an eine unabhängige Beschwerdeinstanz wenden zu können, zu informieren, haben wir die Leiterin der EUTB/UPB eingeladen, ihre Beratungsstelle unserer Bewohnervertretung vorzustellen. Ende November fand diese Informationsveranstaltung statt. Seitens der Bewohnervertretung wurde diese Veranstaltung mit sehr positivem Feedback bedacht.

Reflexion: Themenschwerpunkte der Bewohnervertretungssitzungen 2017 waren u.a.:

- Einen eigenen Zimmerschlüssel für alle Bewohner, die damit umgehen könnten - erledigt
- Öffentliches WLAN für die Bewohner- da die Zugangsvoraussetzungen noch nicht gegeben sind und auch die Haftungspflicht nicht geklärt, konnte der Wunsch der Bewohner noch nicht umgesetzt werden, wird weiterverfolgt
- Mehr Speisenauswahl beim Frühstück
- Mehr Kuchenauswahl – beide Punkte erledigt, die Küche der Einrichtung hat ihr Frühstücks- und Kuchenangebot erweitert
- Erweiterung/Modernisierung der Satelliten-Anlage, um mehrere Fernsehprogramme zu empfangen –Teilschritte eingeleitet, die Bereiche wurden mit neuen Fernsehgeräte ausgestattet
- Als Weihnachtsdekoration im Eingangsbereich – eine Weihnachtskrippe hinstellen - erledigt

Themenschwerpunkte der Bewohnervertretungssitzungen 2018 waren u.a.:

- Das schwache Licht in dem Flur vor dem großen Speisesaal der Einrichtung
- Die Überlastung des Fahrstuhls während der Mittagszeit
- Mehr Auswahl in dem Getränkeautomat
- Umgang der Bewohner mit verhaltensauffälligen Mitbew.

Während der Sitzungen wurde viel Lob und nicht nur Kritik ausgesprochen, für die vielen positiven Veränderungen des vergangenen Jahres:

- Die sehr gute Zusammenarbeit mit den Leitungen. Die Leitungen hatten immer ein offenes Ohr, sie haben immer die Wünsche und Anregungen sehr ernst genommen und auf kurze Wege zur vollsten Zufriedenheit allen Beteiligten erledigt.
- Die guten Therapieangebote in der Arbeits- und Beschäftigungstherapie, sowie in den einzelnen Wohnbereichen
- Die vielen unterschiedlichen Ausflugsangebote
- Die schnelle und unkomplizierte Umsetzung bei Anregungen zum Speiseplan

Als Ergebnis der stattgefundenen Sitzungen kann auch 2018 festgehalten werden, dass

- die Bewohnervertretung mit der Bewohnerversorgung und –Betreuung der Einrichtung zufrieden ist
- Einzelkritik meist durch Sachinformation geklärt werden kann
- es besteht eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen der Einrichtung und der Bewohnervertretung. Die Mitglieder gehen immer öfter direkt auf die Mitarbeiter der betroffenen Bereiche zu, ebenso auf PDL, Abteilungsleiter oder QMB des Hauses.

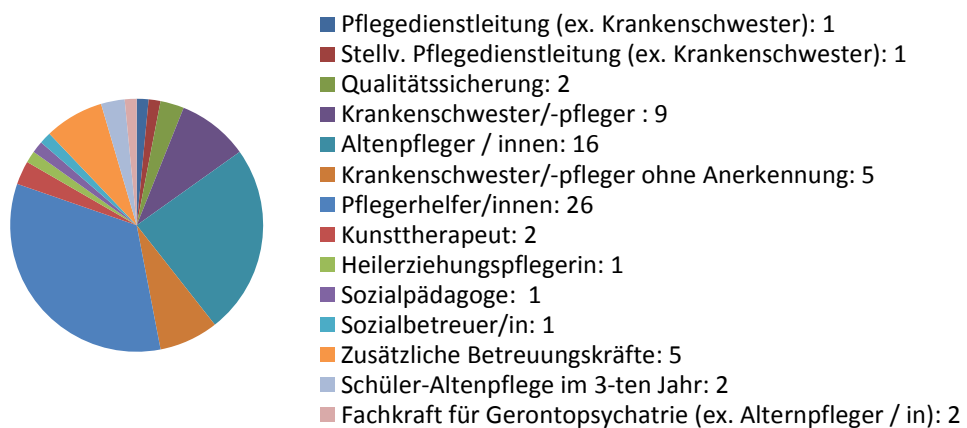
3. Mitarbeiterorientierung

3.1 Personalausstattung

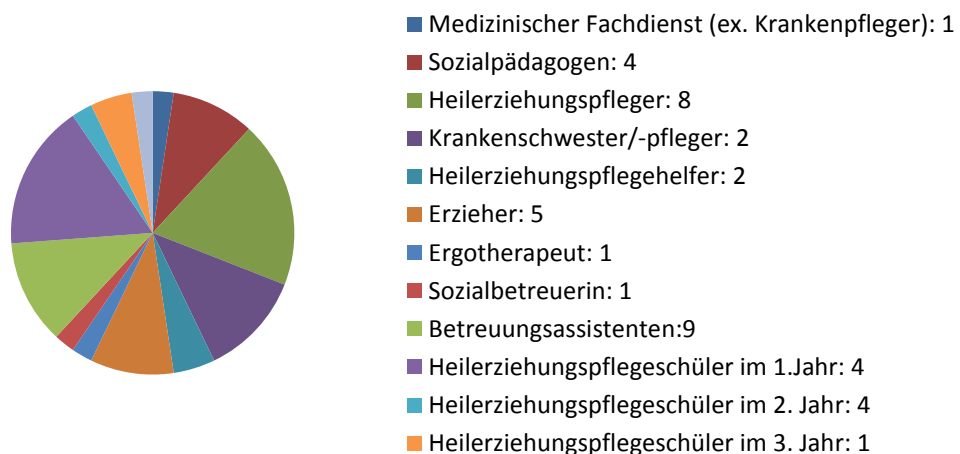
Das Betreuungszentrum St. Wolfgang beschäftigt ca. **160 Mitarbeiter** in den Bereichen Pflege, soziale Betreuung, hauswirtschaftliche Versorgung, Küche, Haustechnik und Verwaltung. Die Fachkraftquote des Pflege- und Betreuungspersonals lag auch 2018 bei ca. 50% (2017- 50,6%). Damit ist kontinuierlich eine qualitativ hochwertige Versorgung und Betreuung der Bewohner gewährleistet.

Gleichzeitig bietet die Fachkraftquote den Mitarbeitern die Möglichkeit zu konzentriertem Arbeiten durch die breitere Verteilung der Verantwortung, und den angelernten und geringer qualifizierten Kräften die Sicherheit, im Bedarfsfall jederzeit sofort innerhalb des Hauses fachkompetente Hilfe erhalten zu können.

Berufsgruppen in der Pflege und Betreuung



Berufsgruppen im sozialtherapeutischen Bereich



Zusätzliche Personalqualifikationen:

- Einrichtungsleitung (Dipl. Päd Univ. und Sozialmanager)
- Praxisanleiterin für die Alten-, Kranken-, und Heilerziehungspflegeschüler/innen
- Verwaltung: Bürofachkräfte
- Hauswirtschaft: Hauswirtschaftsmeisterin, Hauswirtschafterin, Hilfskräfte
- Küche: Köche, Diätkoch mit entsprechender Zusatzqualifikation, Küchenhilfskräfte
- Haustechnik: Heizungsmonteur, Maurer, Maler

Zusätzlich ist Fachpersonal als „**Beauftragte/r**“ für besondere Aufgaben benannt:

- Hygienebeauftragte
- Qualitätsmanagementbeauftragte
- Sicherheitsbeauftragte
- Datenschutzbeauftragte
- Medizinprodukte(sicherheits)beauftragte

3.2 Aus-,Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen

Gerade in Zeiten drohenden Fachkräftemangels nimmt die ohnehin hohe Bedeutung von Aus- und Fortbildung nochmals deutlich zu. Aus diesem Grunde wurde im Jahr 2014 das Thema Fort- und Weiterbildung in einer Fortbildungsordnung neu gefasst und im Jahr 2015 optimiert. Hierbei war die Steigerung der Bereitschaft zur Inanspruchnahme von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen durch materielle Förderung das wichtigste Ziel. Daneben sollte durch transparente Regelungen und durch die Aufnahme der Fortbildungsordnung in unser Mitarbeiterbetreuungskonzept auch dokumentiert werden, wie hoch das Interesse des Arbeitgebers ist, dass sich seine Mitarbeiter professionell weiterentwickeln.

Das Betreuungszentrum bildet derzeit in drei Ausbildungsberufen aus: Altenpflege, Heilerziehungspflege und Hauswirtschaft. Insbesondere die beiden erstgenannten brauchen besondere Aufmerksamkeit, da sie in den meisten Fällen als zweite Berufsausbildung ergriffen werden und die Auszubildenden damit bereits mitten im Erwachsenenalter stehen. Die übliche, geringe Ausbildungsvergütung stellt eine Hemmschwelle dar, die so manchen von einer Ausbildung abhält, weil er es sich schlicht und ergreifend nicht leisten kann. Auch in der Vergangenheit wurde den Auszubildenden eine Unterstützung zur Überbrückung angeboten, doch die bisher praktizierte Form ist als unzureichend anzusehen. Im Jahr 2015 wurden daher die Ausbildungsvergütungen und etwaige zusätzliche Unterstützungen attraktiver gestaltet und in einer Ausbildungsordnung zusammengefasst. Hierfür wurden auch zusätzliche finanzielle Mittel bereitgestellt – eine wichtige Investition in unsere Zukunft!

Im Rahmen der Qualitätssicherung der Einrichtung sind wir bestrebt, die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter kontinuierlich zu erhöhen und damit dem sich ständig verändernden und / oder steigenden Anforderungen / Bedingungen unseres fachlichen Handelns wie auch des Wertewandels Rechnung zu tragen. Daraus resultiert u.a. ein jährlich überarbeitetes, dynamisches Fortbildungsprogramm, dessen fachspezifische Themen unter aktiver Beteiligung der Mitarbeiter gestaltet werden.

Im vergangenen Jahr 2018 haben die Mitarbeiter **1203,5 Stunden** an Fortbildungen teilgenommen (2017- 1506,75 Stunden).

Es wurden **Pflichtfortbildungen** zu den Themen: Erste Hilfe, Umgang mit Medikamenten, Brandschutz, Hygiene, Infektionsschutz / Infektionsgefährdung und Arbeitssicherheit durchgeführt.

Weitere **interne Fortbildungen** fanden zu folgenden Themen statt: Expertenstandard „Pflege von Menschen mit Demenz“- Vorstellung und Handlungsempfehlungen, Schizophrenie, Suchtspezifische Themen, Psychopharmaka, Musik im Alter, Kommunikation, Validation/Fallbesprechung/Biographiearbeit, Dekubitusprophylaxe, Korsakow, Erhaltung und Förderung der oralen Ernährung, Umgang mit Verhaltensauffälligkeiten in Abgrenzung von krankheitsbedingte Störungen, Doppeldiagnosen, Medikamentenmanagement, so wie Krankheitsbilder unserer Bewohner- Schulung für Mitarbeiter aus der Hauswirtschaft.

Ebenfalls wurden **externe Fortbildungen** von Mitarbeitern besucht, z.B. Fortbildung für zusätzliche Betreuungskräfte nach Richtlinien § 87b Abs. 3 SGBXI in Rosenheim, Qualitätsstandards für geschlossen geführte Heimeinrichtungen, Datenschutzbeauftragte.

4 Mitarbeiter der Einrichtung haben aus eigener Initiative das Angebot der neuen Fortbildungsordnung in Anspruch genommen und besuchten externe Fortbildungen mit suchtspezifischen Themen.

Darüber hinaus fanden themen- oder teilnehmerbezogene **Qualitätskonferenzen** statt – **164 Std.** (2017- 153,5 Std.) wie z.B. Erstellen einer Infobroschüre über die Risiken in der Pflege, Beziehungsgestaltung bei Menschen mit Demenz, Dokumentation, Dienstplangestaltung, Aktualisierung/Implementierung der Expertenstandards.

In einem vierwöchentlichen Turnus wurden aktuelle Sachthemen bei den Wohnbereichsleiterbesprechungen erläutert – **159 Std.** (2017 - 166 Std.), oder SGB XI – Besprechungen – **72 Std.** (2017 – 64 Std.) und SGB XII – Besprechungen – **76 Std.** (2017 – 89 Std.).

Weiterbildungsmaßnahmen

Im Jahr 2018 wurde von einer Mitarbeiterin der Einrichtung eine Weiterbildungsmaßnahme in Anspruch genommen – Datenschutzbeauftragter gemäß DSGVO und BDSG-neu bei der TÜV Nord Akademie in München.

Eine Mitarbeiterin des gerontopsychiatrischen Bereichs hat die Weiterbildung zur Gerontofachkraft bei der gemeinnützigen Gesellschaft für soziale Dienste in Rosenheim angefangen.

Die Mitarbeiter des Betreuungszentrums St. Wolfgang werden durch Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie Qualitätskonferenzen in ihren fachlichen und sozialen Kompetenzen unterstützt und begleitet, damit die Leistungen nach dem allgemein anerkannten Stand fachlicher Erkenntnisse erbracht werden können.

3.3 Mitarbeiterzufriedenheit

Mitarbeiterbeurteilung

Alle Mitarbeiter werden im Rahmen des QM-Systems einmal jährlich durch den für sie zuständigen Bereichsleiter beurteilt. Die Beurteilung wird in einem persönlichen Gespräch zwischen dem Mitarbeiter und seinem Bereichsleiter ausführlich erörtert und gemeinsam eine Zielvereinbarung zur Entwicklung des Mitarbeiters formuliert. Die Vorgehensweise wurde in einem Beurteilungskonzept beschrieben. Der Beurteilungsbogen wurde im Rahmen der Qualitätskonferenz unter Beteiligung aller Bereichsleiter optimiert. Zusätzlich bekommen die Mitarbeiter die Möglichkeit, in Form eines Beurteilungsbogens dem Wohnbereichsleiter eine Rückmeldung über die Zufriedenheit am Arbeitsplatz zu geben. Im Jahr 2018 wurden alle Mitarbeiter der Einrichtung von den Bereichsleitungen bzw. Abteilungsleitungen beurteilt und dabei wurden neue Ziele für das Folgejahr vereinbart. Das System hat sich mittlerweile soweit etabliert, dass die beurteilenden Vorgesetzten innerhalb des Beurteilungssystems deutlich besser individuelle Stärken, Verbesserungspotentiale und Entwicklungsziele benennen können.

Mitarbeitervertretung / Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung

Seit 2009 haben die Mitarbeiter des Betreuungszentrums St. Wolfgang eine Mitarbeitervertretung, die die Sichtweise, die Wünsche und Anregungen, die Interessen und Rechtsansprüche der Mitarbeiter dem Arbeitgeber gegenüber vertreten. Die Mitarbeitervertretung und Arbeitgeber stehen in enger vertrauensvoller Kommunikation zum Wohle des Mitarbeiters, des Betriebs und des Bewohners.

In Jahr 2016 wurden die 7 Mitglieder der Mitarbeitervertretung neu gewählt. Bei Entscheidungen des Arbeitgebers besitzen sie ein Antragsrecht und ein Recht auf Anhörung und Beratung. Alle 3 Jahre findet eine neue Wahl statt.

Zur Erfassung der Mitarbeiterzufriedenheit wurde in den letzten Jahren (1 Mal jährlich) von den Mitgliedern der Mitarbeitervertretung anhand eines Fragebogens eine Befragung durchgeführt. Über die Jahre stellten sich leider gewisse „Ermüdungserscheinungen“ in Bezug auf die Erfassungsmethode „Fragebogen“ ein. Im Jahr 2017 wurde auf Wunsch der Mitarbeiterschaft auf diese Form der Mitarbeiterzufriedenheitserfassung verzichtet.

Stattdessen wurde im September 2017 ein neuer „Arbeitskreis Mitarbeiterzufriedenheit“ unter Leitung des Geschäftsführers eingerichtet, der monatlich tagt und zu dem alle Mitarbeiter regelmäßig oder auch einmalig eingeladen sind, Verbesserungsvorschläge einzubringen, Missverständnisse aufzuklären oder Störungen der Abläufe zu benennen und deren Behebung auf den Weg zu bringen. Auch im Jahr 2018 wurde dieses Angebot sehr gut von den Mitarbeiterinnen angenommen, meist nehmen zwischen 15 und 25 MitarbeiterInnen an den Arbeitskreistreffen teil.

Außerdem, wurden die MitarbeiterInnen im Rahmen der Mitarbeiterversammlung 2018 gebeten zu fünf provozierenden Thesen Stellung zu nehmen, in dem sie mittels Holzklötzen zu jeder dieser Thesen Zustimmung oder Ablehnung sichtbar machten. So konnten alle Anwesenden sehen, ob sie mit ihrer Meinung zu einer Minderheit gehören, oder ob viele Kollegen ähnlich denken.

Dadurch sollte auch gleich ganz „tagesaktuell“ erfahrbar gemacht werden, über welches Thema dringend im Rahmen der Mitarbeiterversammlung diskutiert werden sollte. Insgesamt wurde bei allen Thesen deutlich, dass die MitarbeiterInnen ein ausgesprochen hohes Maß an Zufriedenheit zum Ausdruck brachten. Besonders deutlich – wenn auch nicht überraschend – wurde der Zusammenhalt im jeweiligen Team als Basis für die eigene Zufriedenheit benannt. Im Zuge der anschließenden Diskussion brachten mehrere MitarbeiterInnen zum Ausdruck, dass sie gerade den wertschätzenden und wohlwollenden Umgangston innerhalb der Mitarbeiterschaft und über alle Führungsebenen als große Stärke der Einrichtung erleben.

Förderung der Mitarbeiterzufriedenheit

Bundesweit kursieren äußerst pessimistische Prognosen, ob der Personalbedarf in sozialen Arbeitsfeldern – insbesondere in der Pflege – künftig überhaupt noch gedeckt werden kann. Viele Einrichtungen können offene Stellen kaum noch nachbesetzen.

Bekanntermaßen leidet die gesamte Branche an einem Mangel an Fachkräften, sowohl mit pflegerischer, als auch mit pädagogischer Qualifikation. So war es in 2018 auch für das Betreuungszentrum St. Wolfgang mit großem Aufwand verbunden, freie Fachkraftstellen nachzubesetzen. Nicht immer gelang dies zeitnah bzw. in vollem Umfang. Aus diesem Grunde wurden in 2018 verstärkt Alternativen zu den bewährten Methoden der Personalwerbung getestet (Print, verschiedene Internetportale, Personalvermittlungsagenturen).

Ausländische Fachkräfte werden daher immer bedeutsamer. So konnte der Fachkräftebedarf gedeckt werden, da auch Bewerbungen aus dem Ausland (in 2018 überwiegend aus Kroatien/Bosnien) vorlagen. Mit einer Personalvermittlungsagentur wurden erste Vorgespräche mit dem Ziel einer längerfristigen Zusammenarbeit geführt. Diese Agentur vermittelt u.a. Pflegefachkräfte aus den Philippinen.

Tendenziell stellt sich die Personalsuche für Fachkraftstellen in der Sozialtherapeutischen Abteilung noch etwas schwieriger dar, als in der Pflege, da hier die Anforderungen an deutsche Sprachkenntnisse noch höhere Priorität besitzen, und es Bewerber mit pädagogischer Qualifikation aus dem Ausland nur selten gibt.

Die ausländischen Mitarbeiter benötigen ein hohes Maß an Unterstützung bei der Wohnungssuche, die auf Grund des minimalen Suchradius und des angespannten Wohnungsmarktes in der Region nur selten ganz befriedigend gelöst werden kann oder Einstellungen genau an diesem Punkt scheitern lässt. Aus diesem Grunde ist beabsichtigt, auf dem Gelände der Einrichtung Mitarbeiterappartements zu errichten.

Mit Unterstützung einer Unternehmensberatung haben wir auch im Jahr 2018 entsprechende Strategien und Maßnahmen entwickelt, um auch in Zukunft über motiviertes und qualifiziertes Personal in der notwendigen Anzahl zu verfügen.

Das Hauptziel dieses Prozesses ist dabei, ein attraktiver Arbeitgeber zu sein. Attraktive Arbeitgeber können ihre Mitarbeiter besser an sich binden und finden leichter qualifizierte Bewerber. Die 13 Mitglieder des Teammanagements des Unternehmens haben sich auch 2018 mit diesem Thema intensiv beschäftigt (Fachkräfte aus dem Ausland, Facebook Auftritt, freiwillige Sozialleistungen, Urlaub, Mindestlohn, Entgeltumwandlung u. v. m.)

Um diese Attraktivität für den Mitarbeiter erlebbarer zu machen und an der einen oder anderen Stelle tatsächlich zu steigern, wurden in drei zufriedenheitsrelevanten Bereichen konkrete Maßnahmen ergriffen bzw. Projekte auf den Weg gebracht:

- Aufgrund der demografischen Entwicklung wird das Unternehmen in Zukunft immer mehr ältere Mitarbeiter haben. Diese Menschen sind genauso wichtig wie jüngere Mitarbeiter, sie haben zusätzlich einen reichhaltigen Erfahrungsschatz in ihrem Berufsleben angesammelt. Schon seit geraumer Zeit gibt es in Unternehmen ein Mitarbeiterbetreuungskonzept für alle MitarbeiterInnen mit den Schwerpunkten: Gesundheitsfürsorge, Familienfreundlichkeit, Arbeitssicherheit, Urlaub, Arbeitsunfähigkeit und Überstundenregelung, freiwillige soziale Leistungen und Vergünstigungen, Mitarbeitervertretung, Willkommensgespräch und Gleichbehandlung. Näheres ist auf der Homepage des BTZ St. Wolfgang im Internet nachzulesen.
- Ein nicht unwesentlicher Aspekt für die Zufriedenheit von Mitarbeitern ist ihr Lohn. Aus diesem Grund hat die Geschäftsführung zusammen mit den Einrichtungsleitungen, der Mitarbeitervertretung, dem Steuerberater des Unternehmens und der Unternehmensberaterfirma seit August 2013 ein innovatives Lohnkonzept erarbeitet. Durch intelligente Umgestaltung von Lohnbausteinen konnten für die Mitarbeiter signifikante Netto-Vorteile herausgearbeitet werden und zusätzliche Versicherungsleistungen (BAV und Unfallversicherung) gewährt werden. Nach dem Motto „tu Gutes und rede darüber“ wurden die überdurchschnittlichen zusätzlichen Sozialleistungen gegenüber den Mitarbeitern intensiv kommuniziert: u.a. Sonderurlaub, Sonderzahlungen, Urlaubsgeld, Geburtstagszuwendung, Jubiläumsgeschenke, Mitarbeitercard, kostenlose Teilnahme an der Mittagsverpflegung, 30 Urlaubstage (6 Tage über dem Bundesurlaubsgesetz), Vermeidung der 40 oder 42 Stundenwoche. Das Unternehmen ist bestrebt diese umfangreichen Leistungen weiter zu verbessern um den Mitarbeitern eine größere Unterstützung bieten zu können.
- Wissenschaftliche Untersuchungen belegen, dass die Frage der empfundenen Wertschätzung am Arbeitsplatz für die Mitarbeiterzufriedenheit und damit für ihre Motivation und Treue wesentlich bedeutsamer ist, als die materielle Vergütung. Die wichtigsten Kriterien können unter dem Schlagwort zusammengefasst werden „ich fühle mich wertgeschätzt!“. Außerdem, die Qualität die wir bieten möchten, ist mehr, als eine Frage der Konzepte und Standards. Wir brauchen auch die Menschen, die diese Konzepte mit Sachverstand und Engagement in die Tat umsetzen. Diese alte Erkenntnis – nochmals verstärkt durch die pessimistischen Prognosen zum Fachkräftemangel – hat uns dazu bewogen, uns offensiv mit der Frage auseinander zu setzen, „Welche Faktoren sind für die Mitarbeiter am Arbeitsplatz von Bedeutung?“, „Wodurch werden wir ein attraktiver Arbeitgeber für unsere derzeitigen und künftigen Mitarbeiter?“. Aus diesem Grunde wurde in 2013 begonnen, sich dem Thema Wertschätzung sehr intensiv zu stellen. Ziel dieser Auseinandersetzung ist der zufriedene Mitarbeiter, der sich leistungsmotiviert einbringt und gerne bleibt. Letztendlich wird auch der einzelne Bewohner davon profitieren, denn er wird von einem engagierten Mitarbeiter besser gepflegt/betreut. Durch die kontinuierliche Beschäftigung der Leitung mit dem Thema „Wertschätzung am Arbeitsplatz“ sind eine gewisse Sensibilisierung und eine Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit jedoch deutlich wahr zu nehmen.

Betriebsausflüge

Eines der wichtigen Themen der letzten Jahre war das betriebliche Gesundheitsmanagement. Unter diesem Aspekt gab es traditionell auch 2018 wieder verschiedene Ausflugsangebote, die mit viel Bewegung und gesundem Essen verbunden waren. Die Mitarbeiter konnten sich entscheiden zwischen München- mit Stadtführung und Tollwood Besuch, Bierführung – Camba in Truttlaching, Bowlen im Bowling Palace –Unterföhring oder Törggelen in Südtirol.

Wie jedes Jahr waren die Betriebsausflüge für die teilnehmenden Mitarbeiter (je mind. 20 TN) eine willkommene Gelegenheit, außerhalb des Arbeitsalltages in geselliger und entspannter Atmosphäre mit Kollegen Zeit zu verbringen und somit die Zufriedenheit zu steigern.

Sommerfest / Weihnachtsfeier

Traditionell organisierte die Mitarbeitervertretung mit Unterstützung anderer Mitarbeiter der Einrichtung das Sommerfest. Mit Musik, gesundem Essen, Grillen, und geselligem Zusammensein konnte das Fest wie jedes Jahr mit zahlreicher Teilnahme gefeiert werden.

Am 13.12.2018 fand in einer besinnlichen Atmosphäre die Weihnachtsfeier für alle Mitarbeiter des Betreuungszentrums St. Wolfgang statt. Auch hier organisierte die Mitarbeitervertretung ein sehr kurzweiliges Fest, das von den Mitarbeitern der einzelnen Bereiche durch verschiedene Darbietungen bereichert wurde. Dieses Jahr wurde die Weihnachtsfeier wieder außerhalb der Einrichtung organisiert. Circa 100 Mitarbeiter haben zusammen mit der Geschäftsführung das ereignisreiche Jahr 2018 ausklingen lassen.

Supervision

Alle Mitarbeiter im Betreuungszentrum St. Wolfgang haben die Gelegenheit, regelmäßig an Supervisionen teilzunehmen, entweder Fallsupervisionen bewohnerbezogen, Teamsupervisionen oder besonderen Formen wie Führungskräftecoaching, Mediation und Konfliktbewältigung. Diese wurden in 2018 mit **92 Stunden** (2017 - 73 Stunden) in Anspruch genommen.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) zählt mittlerweile zu den wichtigsten Führungsaufgaben eines modernen Unternehmens. Viele der heute praktizierten Aktivitäten oder Überlegungen im Rahmen des BGM sind altbewährt, erfahren jedoch eine neue Systematik und ein neues Niveau.

So ist der Blick auf die Mitarbeitergesundheit im Betreuungszentrum St. Wolfgang seit vielen Jahren im Focus, finden beispielsweise Willkommensgespräche mit aus der Krankheit zurückkehrenden Mitarbeitern statt, oder wird versucht, bei Mitarbeiterfeiern oder Betriebsausflügen körperliche Aktivitäten mit einzuplanen oder auch gesunde Speisen und Getränke anzubieten.

Neben psychischen Belastungen gehören Probleme im Bewegungsapparat zu den wesentlichen, branchentypischen Gesundheitsrisiken. Um hier frühzeitig Hilfen anbieten zu können und gleichzeitig den organisatorischen Aufwand für den Einzelnen auf ein Minimum reduziert zu halten, bietet eine Osteopathin ihre Leistung für unsere MitarbeiterInnen innerhalb der Einrichtung an. Im Regelfall können unsere MitarbeiterInnen nach vorheriger Vereinbarung ihren Arbeitsplatz für die Dauer der Behandlung kurzzeitig verlassen und haben somit keinen Aufwand, keine Wege- oder Wartezeiten. Die Kosten für die Behandlungen trägt größtenteils der Arbeitgeber. Dieses Angebot wird von den MitarbeiterInnen sehr geschätzt und gut angenommen.

4. Zusammenarbeit und Kooperation

4.1 Niedergelassene Ärzte

Die hausärztliche Versorgung unserer Bewohner erfolgt durch drei niedergelassene Ärzte für Allgemeinmedizin und Naturheilverfahren, die regelmäßig ein- bis zweimal wöchentlich zur Visite ins Haus kommen. Die psychiatrisch-fachärztliche Versorgung erbringt eine niedergelassene Ärztin für Psychiatrie und Psychotherapie, die im 14-tägigen Turnus Wohnervisiten durchführt. Die Zusammenarbeit mit den genannten Ärzten bestand bereits unter der alten Trägerschaft und wurde nach dem Trägerwechsel zum 01.01.2007 erfolgreich weitergeführt. Zusätzlich arbeiten wir mit umliegenden Fachärzten (Orthopäden, Chirurgen, Dermatologen, Augenheilkunde, HNO, Gynäkologen, Internisten, Neurologen, Radiologen, Zahnheilkunde, Onkologen, etc.) zusammen. Grundsätzlich steht jedem Bewohner die freie Arztwahl zu.

4.2 Krankenhäuser in der Umgebung

Mit den umliegenden Krankenhäusern - Kreiskrankenhaus Erding, Krankenhaus Dorfen, Kreiskrankenhaus Mühldorf, Krankenhaus Haag und Kreiskrankenhaus Wasserburg - besteht eine enge Kooperation, die z. B. auch die Kontaktpflege zwischen den Geschäftsleitungen, die Buchung von Dozenten für Fortbildungen o.ä. umfasst.

4.3 Fachkliniken

Kliniken des Bezirks Oberbayern (Psychiatrische KKH):

- Isar –Amper Klinikum Taufkirchen
- Isar-Amper-Klinikum München Ost in Haar
- Inn-Salzach Klinikum Wasserburg

Weitere Kliniken:

- Bezirkskrankenhaus Landshut
- Klinikum Ingolstadt
- Klinikum Bogenhausen
- Klinikum rechts der Isar

4.4 Fachschulen

Das Betreuungszentrum St. Wolfgang ist davon überzeugt, dass nur durch die Nachwuchsförderung und Ausbildung eine hohe fachliche Qualität erhalten und noch erhöht werden kann. Das Betreuungszentrum St. Wolfgang arbeitet mit folgenden Berufsfachschulen zusammen:

- Berufliches Schulzentrum Mühldorf am Inn / Berufsfachschule für Altenpflege
- BRK Berufsfachschule für Altenpflege Erding am Kreiskrankenhaus Erding
- Caritas Berufsfachschule für Altenpflege Altenhofenau in Griesstätt
- Caritas Fachschule für Heilerziehungspflege Altenhofenau in Griesstätt

Für die Ausbildung von qualifiziertem Nachwuchs in den Bereichen Pflege und Betreuung sind 8 Praxisanleiter vor Ort verantwortlich, koordiniert durch eine Mitarbeiterin des Hauses, weitergebildet zum Praxisanleiter in der Alten- und Krankenpflege.

Im Jahr 2018 absolvierte eine Schülerin in Caritas Fachschule Altenhofenau erfolgreich die Ausbildung zur Heilerziehungspflegerin. Im Ausbildungsjahr 2018/19 setzen 2 Schülerinnen die Ausbildung zur Altenpflegerin in Mühldorf fort, 9 Schüler und Schülerinnen werden zur Heilerziehungspflegerinnen ausgebildet (4 im ersten Jahr, 4 im zweiten Jahr, 1 im dritten Jahr). Außerdem beschäftigt unsere Einrichtung zwei Praktikantinnen zum Vorpraktikum für die Ausbildung zur Heilerziehungspflegerin.

4.5 Hospizverein / Seelsorger

Die Zusammenarbeit mit dem Anna Hospizverein Mühldorf und Erding, sowie mit dem Palliativ Team Erding GmbH unterstützt Angehörige, Betreuer, Ärzte und unsere Mitarbeiter bei der Betreuung schwerkranker Bewohner in der letzten Lebensphase (Behandlungsentscheidung, Sterbebegleitung, etc.).

Der Seelsorger der Einrichtung unterstützt durch regelmäßige Gespräche die Bewohner in ihrer persönlichen Identität und ihrem Selbstwertgefühl. Er hilft den Bewohnern, ihre Lebenssituation zu verstehen und den Weg zu einem erfüllten Leben zu finden. Der Seelsorger steht den Trauernden und Sterbenden bei.

4.6 Ehrenamtliche

Ehrenamtliche Engagements werden gebraucht und vom Betreuungszentrum St. Wolfgang gefördert. Sie sind belebende Elemente in unserer Einrichtung. 9 Mitglieder der Frauengemeinschaft St. Wolfgang unterstützen ehrenamtlich die Betreuungs- und Beschäftigungsmitarbeiter bei Veranstaltungen und Festen und besuchen regelmäßig unsere Bewohner.

5. Risikobeurteilung

Die Gewährleistung der größtmöglichen Bewohnersicherheit setzt ein effizientes Risikomanagement voraus. Dies ist ein systematischer Prozess der Identifizierung, der Analyse, der Minimierung und der Evaluation aller bestehenden Risiken. Ziel ist, den systematisch erfassten Risiken durch geeignete Maßnahmen wie z. B. die Umsetzung und Implementierung von nationalen Expertenstandards zur Dekubitus-, Schmerz-, Sturzprophylaxe und der Ernährung gegenzusteuern (SGB XI), sowie bei seelisch behinderten Menschen (SGB XII) Suizide und Selbstgefährdung durch Entweichung, Selbstverletzung, Medikamentenverweigerung etc. zu verhindern.

Eine vorläufige Risikobeurteilung erfolgt beim Erstkontakt im Rahmen des Heimaufnahmegesprächs, an dem die Angehörigen bzw. Betreuer und wenn

möglich der zukünftige Bewohner teilnehmen. Dabei werden eine Vorab-Sozialanamnese und die Biographie erhoben. Aus dieser Informationssammlung lassen sich potentielle Risiken ableiten.

Zusätzlich wird im Vorfeld eine Epikrise über die Bewerber angefordert und wenn möglich ein Probewohnen von 1 – 2 Wochen vereinbart.

5.1 Dekubitus Gefährdung

Im Bereich SGB XI (Pflege) bestehen abhängig von der Art der Erkrankung und dem Ausmaß der Pflegebedürftigkeit des Bewohners potentielle Risiken, durch Dekubitus (Druckgeschwür), Stürze oder Mangelernährung zu Schaden zu kommen.

Zur wirksamen Dekubitusprophylaxe wird im Betreuungszentrum St. Wolfgang das individuelle Dekubitusrisiko jedes Bewohners mit Hilfe der in dem Expertenstandard stipulierten Risikofaktoren ermittelt, die eine genaue Einschätzung der einzelnen Dekubitus fördernden Faktoren ermöglicht und Basis für die Auswahl geeigneter Prophylaxen ist. An dem Gesamtergebnis ist ablesbar, ob der Bewohner gefährdet ist oder nicht. Dazu kommt eine professionelle Einschätzung der Pflegekraft.

Der Dekubitusprophylaxe-Hausstandard wurde auf der Basis neuer Forschungsergebnisse und den Erkenntnissen aus evaluierten Praxisprojekten zur Umsetzung des bisherigen Expertenstandards aktualisiert. Dies erfolgte im Rahmen einer Qualitätskonferenz mit dem Ziel: professionelles Arbeiten durch Auffrischung der vorhandenen Kenntnisse und neue Kenntnisse gewinnen, die auf den fortgeschrittenen aktuellen Wissensstand angepasst sind.

Das „Wundliegen“ ist nach derzeitigem Stand der Pflegewissenschaft bei schweren Erkrankungen trotz Vorsichtsmaßnahmen nicht immer zu vermeiden.

Von insgesamt 119 Bewohnern aus dem SGB XI Bereich sind **57** als Risikogruppe eingestuft. Im Jahr 2018 sind in unserer Einrichtung krankheitsbedingt 2 Dekubitus entstanden, die bis Mitte des Jahres als abgeheilt galten. In der zweiten Jahreshälfte sind keine Dekubitus mehr entstanden.

Bei keinem Bewohner von insgesamt 100 aus dem sozialtherapeutischen Bereich SGB XII, entsand kein Dekubitus.

Zusammenfassend zeigt sich ein geringes Vorkommen von Druckgeschwüren: Pflegebereich – **0,2%** - Mitte des Jahres, **0,0%** - Ende des Jahres (2017 -0,0% - Mitte des Jahres, 0,2% - Ende des Jahres) und SGBXII Bereich **0%** (2017 – 0%).

In unserer Einrichtung wird mit Dekubitusrisiko sachgerecht umgegangen und es werden regelmäßig vorbeugende Maßnahmen durchgeführt.

5.2 Sturzgefährdung

Es sind immer verschiedene Faktoren für einen Sturz verantwortlich. Um diese zu erkennen und rechtzeitig zu reagieren, wird bei unseren Bewohnern regelmäßig das individuelle Sturzrisiko einmal im Quartal und bei Bedarf öfter erhoben. Dazu kommt eine professionelle Einschätzung durch die Pflegefachkraft.

Der Sturzprophylaxe-Hausstandard wurde auf der Basis neuer Forschungsergebnisse und den Erkenntnissen aus evaluierten Praxisprojekten zur Umsetzung des bisherigen Expertenstandards aktualisiert und hat das Ziel, Stürze durch Präventivmaßnahmen zu vermeiden und Sturzfolgen zu minimieren. Die Implementierung erfolgte im Rahmen einer Qualitätskonferenz mit dem Ziel: professionelles Arbeiten durch Auffrischung der vorhandenen Kenntnisse und neue Kenntnisse gewinnen, die auf den fortgeschrittenen aktuellen Wissensstand angepasst sind. Es wird auch beachtet, dass die Würde sowie die Interessen und Bedürfnisse der Bewohner vor Beeinträchtigungen zu schützen sind. Dabei sind die Selbstständigkeit, die Selbstbestimmung und die Selbstverantwortung der Bewohner zu wahren und zu fördern. Im Einzelfall müssen auch Stürze in Kauf genommen werden, wenn Maßnahmen zur Sturzvermeidung nur auf Kosten der Lebensqualität durchgeführt werden können.

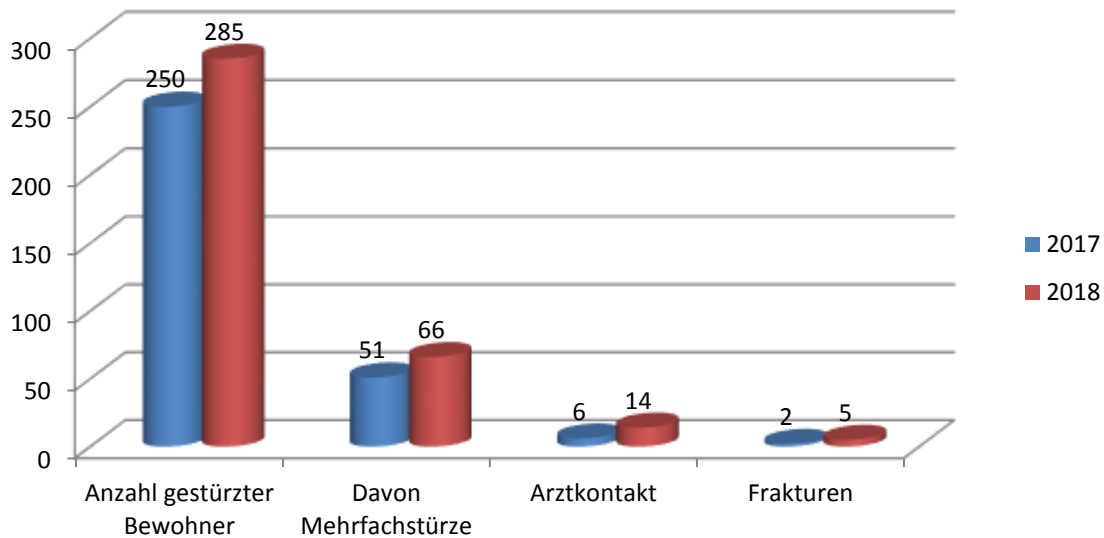
In 2018 kam es insgesamt zu **285** Stürzen (2017 - 250) -davon **54** (2017 - 22) im SGB XII-Bereich. Die Stürze als solche und alle Detailinformationen über feststellbare Begleitumstände wurden in einem sog. „Sturzereignisprotokoll“ dokumentiert. Die meisten Stürze sind zum Glück ohne Folgen geblieben, alle Bewohner wurden auf Grund des Sturzes dem Hausarzt vorgestellt, **7** Bewohner mussten ins Krankenhaus zur Röntgenaufnahme (2017-6 Bew.) und **5 Bewohnern** musste als Folge eines Sturzes im Krankenhaus stationär aufgenommen werden (2017 – 2 Bew.).

In der Schlussauswertung der Jahre 2015 bis 2018 wurde deutlich, dass unsere Sturzzahlen, insbesondere die mit Verletzungsfolgen, permanent unter den Durchschnittszahlen vergleichbarer Einrichtungen in Bayern lagen. Dies führen wir unter anderem auf erfolgreiche Sturzprophylaxe-Maßnahmen zurück und an dem durchgeführten Projekt „Sturzprävention im Setting vollstationärer Pflegeeinrichtungen“ der AOK Bayern, welches bis heute weitergeführt wird.

Das Betreuungszentrum St. Wolfgang hat außerdem bei der Kampagne „STOPP dem Sturz“ teilgenommen, eine Aktion der Klinik Haag i. OB und des Landkreises Mühldorf a. Inn.

Die Ziele des Projekts waren die Reduktion der Sturzereignisse im höheren Lebensalter u.a. durch die Etablierung sektorübergreifender interdisziplinärer Diagnostik- und Therapiestandards, konzeptionelle Berücksichtigung der Prophylaxe, Diagnostik, Therapie und Nachsorge für die Bewohner und zielgerichtete Kooperation zwischen allen im Landkreis tätigen Institutionen der Gesundheitsbranche. Die daraus resultierenden Maßnahmen werden seitdem in unsere Einrichtung kontinuierlich umgesetzt.

Anzahl der gestürzten Bewohner:



5.3 Mangelernährung

Mangelernährung entsteht, wenn Bewohner über einen längeren Zeitraum weniger Nahrung aufnehmen, als für eine ausgeglichene Energiebilanz notwendig wäre und in Folge dessen an Nährstoffmangel leiden und Gewicht verlieren. Bei zu geringer Energiezufuhr sollte zunächst versucht werden, durch eine spezielle Auswahl der Lebensmittel oder durch eine Anreicherung der Speisen mit energiereichen Lebensmitteln (z. B. Pflanzenöl, Nüsse, Sahne, Butter, Ei) die Energiezufuhr zu steigern – sofern kein Diabetes besteht. Wichtig ist nicht nur eine Zufuhr an Energie, sondern auch an essenziellen Fettsäuren, die durch hochwertige pflanzliche Fette geliefert werden. Ebenso von Bedeutung ist die Zufuhr an Proteinen, die in Milch- und Milchprodukten, Getreide und Hülsenfrüchten enthalten sind und Vitaminen sowie Mengen- und Spurenelementen, die durch ein abwechslungsreiches Angebot von Obst und Gemüse erreicht werden. Ist die Versorgung damit nicht ausreichend sicherzustellen, können die Speisen mit Nährstoffsupplementen (z. B. Kohlenhydrat- oder Eiweißkonzentrat, Vitaminsupplementen) ergänzt oder speziell angereicherte Lebensmittel und / oder Trinknahrung angeboten werden. Um Mangelernährung zu verhindern bzw. eine bestehende Mangelernährung frühzeitig zu erkennen, werden in Betreuungszentrum St. Wolfgang folgende Maßnahmen durchgeführt:

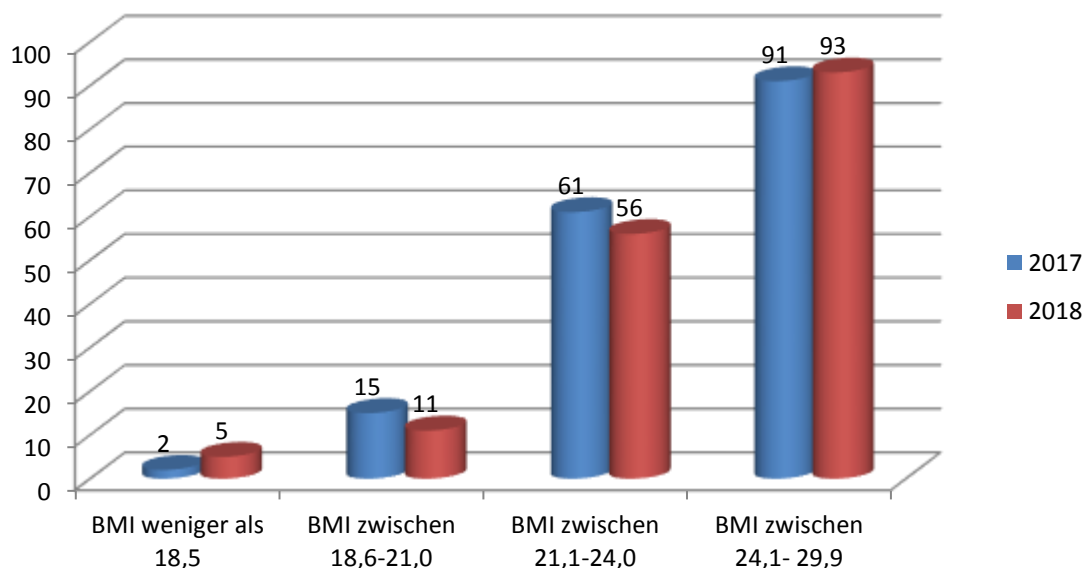
- Individuelles Nahrungsangebot
- Dokumentation der Nahrungsaufnahme
- regelmäßige Risikoeinschätzung unter Berücksichtigung individueller Faktoren wie Zahnstatus, Zahnprothesen, Krankheitsbild, Medikamentennebenwirkungen, etc.
- regelmäßige Gewichtskontrollen einmal monatlich, bei Bedarf täglich mit Ermittlung des BMI (Body-Mass-Index)
- bei Verdacht auf Mangelernährung Vorstellung beim Arzt.

Der Body-Mass-Index (BMI= Körpergewicht in kg / Körpergröße in m²) ist ein Messinstrument zur Beurteilung des Ernährungszustandes. Laut Grundsatzstellungnahme des medizinischen Dienstes der Spitzenverbände der Krankenkassen (MDS) „Ernährung und Flüssigkeitsversorgung älterer Menschen“ ist der wünschenswerte BMI bei Menschen über 65 Jahre zwischen 24-29 kg/m².

Im Rahmen des Risikomanagements wird mindestens 1x monatlich der BMI der Bewohner erhoben.

Im Betreuungszentrum St. Wolfgang wurden im Jahr 2018 von 219 Bewohnern **5** (2017 - 2) Bewohnern ermittelt, die aufgrund (meist krankheitsbedingter) Mangelernährung einer besonderen Beobachtung bedürfen. Diese Bewohner bekamen zusätzlich hochkalorische Getränke und speziell angepasste und aufbereitete Nahrung. Bei allen Bewohnern konnte durch die ergriffenen Maßnahmen zumindest ein weiterer Abbau verhindert werden. Die Anzahl der Bewohner mit einem wünschenswerten BMI zwischen 18,6 und 24 war im Dezember 2018 bei **67** dies entspricht **30,5%** (2017 bei 76 - dies entspricht 34%), **93** Bewohner haben einem BMI zwischen 24,1 und 29,9 (42,4%) und **54** Bewohner haben Übergewicht dies entspricht **24,6%** (2017- 50 Bewohner – 22,8%)

Body-Mass-Index – Bewohner 2017 / 2018



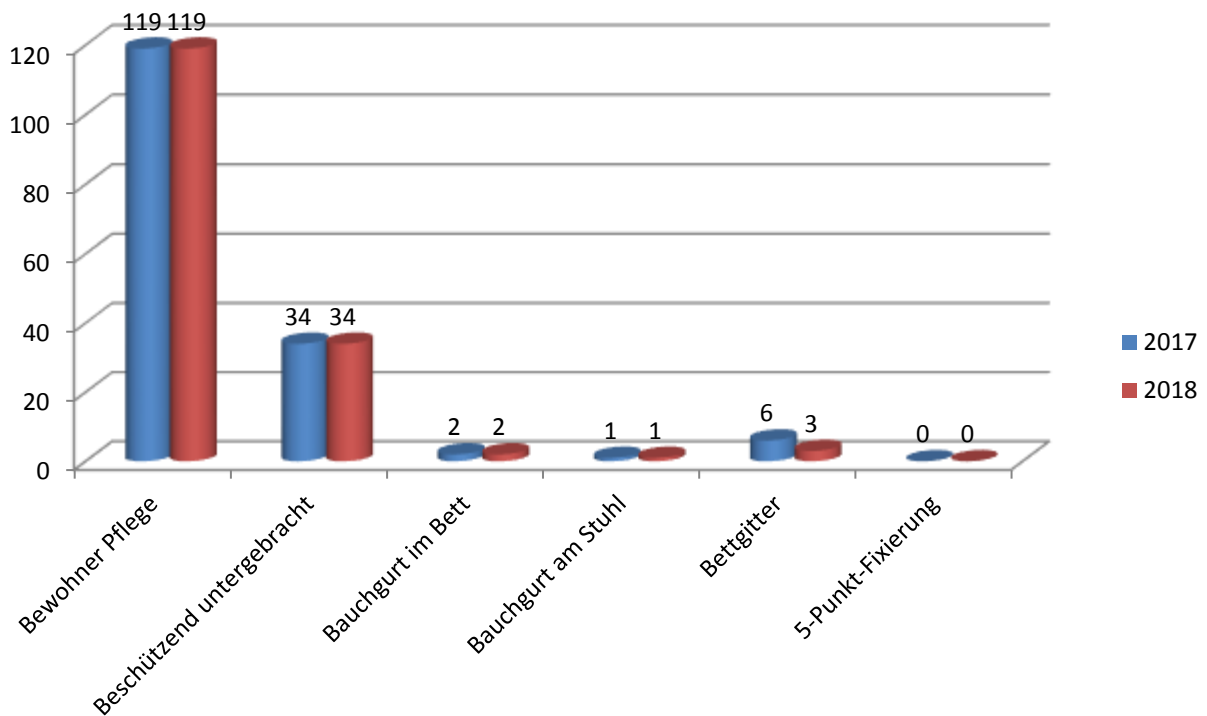
5.4 Freiheitseinschränkende Maßnahmen

Freiheitseinschränkende Maßnahmen stellen einen überaus großen Eingriff in die Selbstbestimmung und Selbständigkeit eines Menschen dar, sie sind deshalb auf das unbedingt notwendige Maß zu beschränken.

Als Grundsatz gilt: freiheitseinschränkende Maßnahmen nur in den Fällen, wo alle anderen Möglichkeiten nicht mehr ausreichen, um ernsthaften Schaden an Leib und Leben des Betroffenen oder von Menschen in seiner Umgebung abzuwenden (Schutz der Betroffenen vor Stürzen und Verletzungen, z.B. bei Gangunsicherheiten oder starker Unruhe, Gesundheitsgefahr, z.B. durch Gefahr der Entfernung von Infusionen, aggressives Verhalten, durch das die Betroffenen sich selbst gefährden können, Fremdgefährdung, Suizidgefahr).

Im Betreuungszentrum St. Wolfgang werden freiheitseinschränkende Maßnahmen wie das Anbringen eines Bettgitters, eines Vorsatztisches am Rollstuhl / Stuhl und eines Gurtes am Stuhl nur bei Vorliegen eines gültigen Beschlusses vom Amtsgericht und nach sorgfältiger Abwägung zum Schutz des Bewohners vor Verletzungen durchgeführt.

Freiheitsentziehende Maßnahmen 2017/2018



In den beschützenden Bereichen der sozialtherapeutischen und gerontopsychiatrischen Abteilung stellt die Tatsache, beschützend, d.h. mit gerichtlichem Unterbringungsbeschluss, untergebracht zu sein, bereits eine massive Einschränkung der persönlichen Freiheit dar. Die Bewohner der beschützenden Bereiche verfügen jedoch alle über individuell gestaltete Ausgangsregelungen. Ein Teil der Bewohner nutzt auch mehrtägige Beurlaubungen, beispielsweise zum Besuch von Angehörigen. Zum Ende des Jahres 2018 wurden im Durchschnitt bei **5** Bewohnern (2017 -6 Bewohnern) aus dem SGB XI Bereich freiheitseinschränkende Maßnahmen eingesetzt. Dies entspricht einem Anteil von **4,2%** (2017 – 5%). Zum Vergleich wird von 10% bis 42,1% Fixierungshäufigkeit in deutschen Altenheimen ausgegangen (Bredthauer, Bewegungseinschränkende Maßnahmen bei dementen alten Menschen in der Psychiatrie). Die Notwendigkeit der Freiheitsentziehenden Maßnahme wird regelmäßig überprüft, ggf. nicht mehr angewendet und der Beschluss wird aufgehoben.

Ziel aller unserer Bemühungen ist es, alternative Maßnahmen auszuloten, die Risiken richtig einzuschätzen und ständig den Einsatz von freiheitseinschränkenden Maßnahmen auf die Notwendigkeit zu überprüfen. Aus diesem Grund wurde durch unsere Einrichtung innerhalb des regionalen psychosozialen Verbund Erding angeregt, auf die Einführung des Werdenfelser Weg im Amtsgerichts-Bezirk Erding einzuwirken (Werdenfelser Weg ist ein formalisiertes Verfahren durch das Freiheitsentziehende Maßnahmen auf die Fälle reduziert werden sollen, in denen keine Alternative zur Verfügung steht). Im Rahmen dieses Engagements war das Betreuungszentrum St. Wolfgang maßgeblich an einer Initiative beteiligt, die zum Ziel hatte, die Verfahrensweisen des „Werdenfelser Weges“ in der gerichtlichen Entscheidungsfindung zu freiheitsbeschränkenden Maßnahmen auch im Landkreis Erding verbindlich einzuführen. Dazu haben bisher Gespräche mit der Direktorin des Amtsgerichts stattgefunden, sowie eine Informationsveranstaltung mit Herrn Dr. Kirsch als Hauptreferent. Ob und wann sich die Richter am Amtsgericht Erding der Werdenfelser Verfahrensweisen bedienen werden, ist derzeit noch offen. Die Grundgedanken des Werdenfelser Weges, die in erster Linie die Vermeidung freiheitsbeschränkender Maßnahmen und die Nutzung alternativer Methoden (z.B. zur Sturzvermeidung) zum Ziel hat, werden weiterhin in unserer Einrichtung beachtet und die Alternativen kontinuierlich angewendet.

5.5 Suchtproblematik - Alkohol und Drogen (sozialtherapeutischer Bereich SGB XII)

Seit Eröffnung des Bereichs „Sucht / beschützend“ im März 2011 konnte die Bedarfs und Diagnosen spezifische Zuordnung der Bewohner zum adäquaten Betreuungsangebot bzw. Wohnbereich deutlich verbessert werden. In 2018 lebten **96** Bewohner mit der Diagnose „Alkoholabusus“ in der Einrichtung, davon **33** Bewohner in dem Pflegebereich mit Demenz Typ Korsakow. Außerdem, **36** Bewohnern im Wohnbereich 5 a / Sucht, der **14** beschützende und **22** offene Plätze vorhält. **8** weitere Bewohner leben in Wohnbereich 1 (Psychiatrie allgemein/ beschützend) und **11** im offenen Langzeitwohnbereich, da in diesen Fällen die Suchtproblematik als nachrangig angesehen werden muss.

Mit Rücksicht auf das als sehr hoch einzustufende Rückfallrisiko, erfahren die Bewohner des spezialisierten Suchtbereichs eine besonders enge Einbindung in Tagesstrukturen gemäß der Hilfe- und Förderplanung, welche über eine individuell und verbindlich erstellte Wochenplangestaltung unterstützt wird. Neben arbeits- und beschäftigungstherapeutischen Maßnahmen wurden zur Stabilisierung und Rückfallvermeidung themenzentrierte Suchtgruppen, Biographiearbeit, sowie intensives kognitives Training ausgebaut.

Im gesamten SGB XII-Bereich ereigneten sich in 2018 **keine Fälle** (2017-2) von Drogenmissbrauch. In **13** Fällen (2017 - 8) kam es zu Alkoholmissbrauch, bzw. Rückfall, dies geschieht meist bei Heimfahrten, während des therapeutischen Ausgangs oder während der Freizeit. **1** Klinikeinweisung (2017- 1) war aufgrund dessen notwendig.

5.6 Entweichung

Aufenthalt oder Umzug in eine sozialtherapeutische Einrichtung oder einen beschützenden Bereich können bei manchen Bewohnern zur Entweichung führen. Ausschlaggebend ist dabei, dass der betroffene Mensch sich mit seiner neuen Lebenssituation nicht abfinden kann bzw. diese nicht akzeptieren will. Weitere Gründe für eine Entweichung finden sich aber auch in den Auswirkungen der Krankheitssymptomatik und fehlender Medikamenten- und Krankheitscompliance.

In 2018 gab es in unserer Einrichtung **1 Entweichung** aus dem beschützenden Bereich (2017 - 1) und 1 Bewohner aus dem offenen Bereich blieb unangemeldet der Einrichtung über 3 Tage fern.

5.7 Krankenhauseinweisungen / Einweisungen in psychiatrische Kliniken

Im Jahr 2018 hatten wir im **Pflegebereich SGB XI 651** (2017 - 835) Krankenhaustage, davon nehmen die somatischen Krankenhausaufenthalte **532** (2017 - 654) Tage ein. **119** (2017 - 181) Tage waren für die Behandlung psychischer Erkrankungen notwendig. Insgesamt haben **29 Bewohner** (2017-35 Bewohner) Behandlungen im Krankenhaus nötig, u.a. **6 Bewohner durchschnittlich je ca. 25 Tage**.

Die Krankenhauseinweisungen in die psychiatrischen Kliniken erfolgten meistens aufgrund der Verhaltensstörung durch Schädelhirntrauma, Schizophrenie und aggressivem Verhalten.

Insgesamt hatten wir im Jahr 2018 im **sozialtherapeutischen Bereich SGB XII 476** (2017 - 583) **Krankenhaustage**. Den wesentlichen Teil, mit **346** (2017 - 412) **Tage** nehmen psychiatrische Krankenhausaufenthalte ein und **130** (2017 - 166) **Tage** die Krankenhausaufenthalte aus somatischen Gründen. Für die Suchtproblematik unserer Bewohner waren **3 Tage** (2017 -5 Tage) Krankenhausaufenthalt notwendig.

Die meisten Krankenhauseinweisungen erfolgten in die psychiatrischen Kliniken IAK Taufkirchen und ISK Wasserburg aufgrund der wahnhaften Störungen, Suizidalität, schizoaffektiven Störungen, paranoiden Psychosen und Verhaltensstörungen durch Alkoholmissbrauch.

5.8 Gewaltbereitschaft

Zur Eindämmung der bei einem Teil der Bewohner in unterschiedlicher Ausprägung vorhandenen Gewaltbereitschaft ist in unserer Langzeiteinrichtung ein hohes Maß an psychosozialer und sozialtherapeutischer Betreuung erforderlich. Psychisch kranke Menschen handeln überwiegend aus ihrer Krankheitssymptomatik heraus und sind sich über Grenzen und Konsequenzen nicht immer im Klaren. Die Gewaltbereitschaft kann sich in Form von gezielter und ungezielter Gewaltanwendung und / oder verbal aggressivem Verhalten sowohl gegenüber der Umwelt als auch gegen die eigene Person äußern. Im Jahr 2018, sowie in dem Jahr davor zeigten sich die Bewohner zu keinem Zeitpunkt gewaltbereit. Teilweise war ein aggressives Verhalten zu beobachten, manchmal mit Drohungen, die aber durch professionelle Handlungen des Betreuungspersonals nicht umgesetzt wurden. Fallsupervision speziell zu dieser Thematik und Fortbildungen mit dem Thema "Verbale Deeskalation" für das Betreuungspersonal haben auch 2018 positive Ergebnisse gezeigt.

5.9. Behandlungsbereitschaft und Medikamentencompliance

Die Versorgung mit Medikamenten und vor allem Psychopharmaka nimmt in unserer Einrichtung neben der therapeutischen Arbeit einen hohen Stellenwert ein. Dabei ist eine regelmäßige und individuelle Behandlung durch Fachärzte (Psychiater) unerlässlich. Die Medikamentencompliance bei psychischen Störungen im Zusammenhang mit sozialtherapeutischen Maßnahmen ist für die Lebensqualität und eine angestrebte Wiedereingliederung von großer Bedeutung. Psychisch erkrankte Menschen sind in der Regel auf eine (lebenslange) Dauermedikation angewiesen und müssen lernen und verstehen, damit zum eigenen Wohle verantwortungsvoll umzugehen. Eine fehlende bzw. mangelnde Behandlungs- und Medikamentenbereitschaft begründet sich nicht selten in den auftretenden Nebenwirkungen und der fehlenden Krankheitseinsicht. Nur als letzte Intervention soll ein Krankenhausaufenthalt in Anspruch genommen werden. Wir stehen Medikamenten nicht kritiklos gegenüber. Das heißt: soviel wie nötig, aber so wenig wie möglich!

Schon seit 2009 sind daher vermehrt psychoedukative Gruppen erfolgreich installiert. Die dabei gezielt stattfindende Aufklärung über die vorhandenen psychopathologischen Symptome in Verbindung mit den jeweiligen Krankheitsbildern und deren medikamentöse Behandlung hat dahin geführt, dass der Großteil der Bewohner behandlungseinsichtiger geworden ist. Verordnete Medikamente wurden problemloser eingenommen und ärztlichen Anordnungen wurde Folge geleistet. Nebenwirkungen wie Müdigkeit, Antriebslosigkeit, Konzentrationsschwäche, Potenzstörungen oder mangelnde Selbstwahrnehmung sind immer wiederkehrende Inhalte von Diskussionen, lassen sich aber innerhalb der Aufklärungsarbeit und der individuellen Hilfe- und Förderplanung gut auffangen.

Da geringe Krankheitseinsicht zu den typischen Symptomen der bei unseren Bewohnern vorliegenden psychischen Erkrankungen gezählt werden muss, ist auch eine dauerhafte Begleitung der Bewohner zu diesem Thema unabdingbar. Unkontrolliertes Absetzen von Medikamenten stellt leider den häufigsten Grund für herbe Rückschläge, auch nach langen positiven Verläufen innerhalb von stationären Einrichtungen oder insbesondere nach dem Wechsel in ein selbständigeres Leben dar.

Im Jahr 2018 im Pflegebereich SGB XI zeigten bis auf **3**, alle Bewohner Behandlungsbereitschaft und im SGB XII Bereich weniger **3 Bewohner**, die je nach Befinden medizinische Behandlungen oder die Medikamenteneinnahme verweigert haben. Hierbei ist besondere Aufmerksamkeit und Kontrolle erforderlich.

5.10 Suizidalität

7 Bewohner des Betreuungszentrums St. Wolfgang sind je nach Befinden und Situationen suizidgefährdet. In 2018, sowie 2017 auch, kam es **zu keinen suizidalen Handlungen**. Situativ bedingte Suiziddrohungen konnten im Krisenmanagement aufgearbeitet werden. Um weitere Auswirkungen in diesem Bereich entgegenzuwirken, wurden die bestehenden Interventionsmaßnahmen überprüft und in Hinblick auf die sich stetig wandelnde Bewohnerklientel überarbeitet. Aus diesem Grund wurde das System der Bezugsbetreuung in Form fest geplanter und verbindlicher Einzelgespräche als Interventionsmaße weiter optimiert. D.h. auch, dass die Weiterbildungsmaßnahmen für die Mitarbeiter hier intensiviert wurden.

6. Bewertungen

Ein wichtiger Hinweis des Qualitätsstands der Pflege und Betreuung im Betreuungszentrum St. Wolfgang, sind die externen Überprüfungen durch die Kostenträger und Aufsichtsbehörden.

Jede Pflege- und Betreuungseinrichtung wird regelmäßig von Vertretern der Aufsichtsbehörden aufgesucht. Dies ist die Begehung des medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK), der FQA (hier Landratsamt Erding) und der Gesundheitsbehörde. Im Anschluss an diesen Besuch erhält die Einrichtung einen Bericht, der wichtige Hinweise auf den derzeitigen Stand der Qualität der Einrichtung gibt und Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigt.

6.1 Qualitätsprüfung durch den medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK)

Die Qualitätsprüfungen in stationären Pflegeeinrichtungen sind eine Kernaufgabe der Medizinischen Dienste der Krankenversicherung in der Pflege. Es finden jährlich Qualitätsprüfungen in allen zugelassenen Pflegeeinrichtungen statt. Ein Teil der Prüfergebnisse wird auf Basis der Pflege-Transparenzvereinbarungen von den Landesverbänden der Pflegekassen für die Verbraucher im Internet veröffentlicht. Die Qualitätsprüfungs-Richtlinien (QPR) hat der GKV-Spitzenverband unter Beteiligung des Medizinischen Dienstes des Spitzenverbandes Bund und des Prüfdienstes der Privaten Krankenversicherung (PKV-Prüfdienst) beschlossen. Die auf Bundesebene maßgeblichen Organisationen für die Wahrnehmung der Interessen pflegebedürftiger und behinderter Menschen und der Selbsthilfe haben nach § 118 SGB XI beratend mitgewirkt. Seit dem 1.01.2014 gelten die neuen Transparenzvereinbarungskriterien für die stationäre Pflege. Die QPR wurden überarbeitet und die „Prüfgrundlagen stationär“ entsprechend aktualisiert.

Am 24 September 2018 fand eine unangemeldete Qualitätsprüfung nach §§ 112 ff SGB XI im Betreuungszentrum St. Wolfgang statt. Bei der MDK-Prüfung erhielt das Betreuungszentrum im Bereich Pflege und medizinische Versorgung wieder die **Note 1,0** (MDK 2017 - 1,0), beim Umgang mit demenzkranken Bewohnern die **Note 1,0** (MDK 2017 - 1,0), bei der sozialen Betreuung und Alltagsgestaltung die **Note 1,0** (MDK 2017 - 1,0) und im Bereich Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene die **Note 1,0** (MDK 2017 - 1,0). Die Befragung der Bewohner ergab ebenfalls wie im Vorjahr ein **sehr gut (1,0)**.

Bei der Qualitätsprüfung durch den MDK konnte als rechnerisches Ergebnis wieder die Note 1,0 - sehr gut - erzielt werden (MDK 2016 - 1,0/ 2017 -1,0).



6.2 Beurteilung der Einrichtung durch den Fachbereich für Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA- frühere Heimaufsicht)

Im Jahr 2018 erfolgte keine Begehung durch den FQA, die letzte Begehung der Einrichtung fand am 18.07.2017. Die Einrichtung erzielte sehr gute Ergebnisse: „Am Tage der Überprüfung wurden in den geprüften Qualitätsbereichen keine Mängel festgestellt.“

Die jährliche Prüfung wird unangemeldet von vier Mitarbeitern der Landratsamt Erding – FQA durchgeführt. Geprüft wird nach den Grundsätzen des neuen bayerischen Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (PfleWoqG).

Die Prüfung umfasst in der Regel folgende Qualitätsbereiche: Hausrundgang, Umgang mit Medikamenten und Betäubungsmitteln, Durchsicht von Bewohnerdokumentationen, Pflegebegutachtung, teilnehmende Beobachtung bei einer Pflegehandlung, Umgang mit Wunden, Gespräche mit Bewohnern und Bewohnervertretung, Wohnbereichs- und Pflegedienstleitung, soziale Betreuung-teilnehmende Beobachtung, Handhabung der Personalbesetzung, Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen, Umgang mit herausforderndem Verhalten und Essensversorgung, Qualitätsmanagement.

Im Jahr 2011 wurde gesetzlich geregelt, dass die Ergebnisse der Heimbegehungen durch die FQA veröffentlicht werden sollen bzw. können.

Das Betreuungszentrum St. Wolfgang erteilt seitdem jedes Jahr, sein Einverständnis zur Veröffentlichung dieses Prüfberichts auf der Homepage des Landratsamtes Erding. Dieser Bericht ist auch über unsere Homepage öffentlich zugänglich.

6.3 Sicherheitstechnische Bewertungen

Brandschutz

Durch umfangreiche und aufwändige Brandschutzmaßnahmen in den letzten Jahren sind die Brandschutzmaßnahmen in der Einrichtung auf einem sehr hohen Niveau angekommen. Durch die mehrjährige Beschäftigung mit dem Thema hat auch eine starke Sensibilisierung für Brandschutzbelange stattgefunden. Wichtig ist auch die Erkenntnis, dass Brandschutz nie ganz abgeschlossen sein kann. So sind trotz der umfangreichen Maßnahmen in den Vorjahren auch in 2018 nochmals kritische Punkte identifiziert worden, die einer Optimierung bedurften (z.B. selbstschließende Türen).

Am 08.10.2018 fand die jährliche **Arbeitsschutz-Ausschuss-Sitzung** statt, bei der die Leitungen des Betreuungszentrums St. Wolfgang mit der Sicherheitsfachkraft und dem Betriebsarzt des Hauses zusammenkamen, um über die Sicherheit der Bewohner und der Mitarbeiter am Arbeitsplatz zu sprechen. Am selben Tag wurde eine **Brandschutzbegehung** durchgeführt. Die Begehung fand aus Gründen der Betriebssicherheit/Hygiene und Ermittlung von potenziellen Gefährdungen zusammen mit dem Betriebsarzt statt.

Alle Pflichtüberprüfungen von **elektrischen und elektronischen Geräten** haben stattgefunden.

Sicherheitstechnische **Überprüfungen der elektrischen Betten** wurden durchgeführt. Es fanden sich wenige Mängel die umgehend behoben wurden.

Quartalsweise haben **Hygienebegehungen** mit der Hygienebeauftragten des Hauses stattgefunden. Festgestellte Mängel wurden sofort in Kooperation mit anderen Bereichen behoben.

Alle **Aufzüge** des Hauses wurden überprüft.

6.4 Interne Bewertungen

Pflegevisiten

Pflegedienstleitung und Qualitätsbeauftragte führten regelmäßige Pflegevisiten zur Sicherung und zum Ausbau der vorhandenen pflegerischen Qualität durch. Dabei wurden nicht nur die Qualität der Pflege, sondern auch die dazugehörige Dokumentation, sowie die Zufriedenheit des Bewohners und die Zimmergestaltung bewertet. Die Häufigkeit war abhängig von der jeweiligen Pflegestufe. Insgesamt wurden **91** Pflegevisiten durchgeführt (2017 - 89). Nach gemeinsamen Auswertungen wurden geeignete Maßnahmen zur Optimierung eingeleitet. Teilweise wurden festgestellte Mängel bzw. Verbesserungsvorschläge noch am gleichen Tag bearbeitet.

Wohnbereichsbegehungen

Auch im Jahr 2018 hat eine große Hausbegehung unter Teilnahme der Einrichtungsleitung, der Qualitätsbeauftragten, der Hygienebeauftragten, der Pflegedienstleitung, dem Maler, der Hauswirtschaftsleitung und der Haustechnik stattgefunden.

Apothekenbegehungen

Quartalsweise fanden auch im Jahr 2018 Überprüfungen der Arzneimittel durch eine Mitarbeiterin der St. Georg Apotheke statt (Aufbewahrung, korrekte Lagerung etc.). Es wurden diesbezüglich keine Mängel festgestellt.

Bewohnerzufriedenheit und Qualität der Speisen (siehe Punkt 2.1)

Mitarbeiterzufriedenheit (siehe Punkt 3.3)

Datenschutz

Im Jahr 2018 hat das Thema Datenschutz durch die europäische Datenschutzgrundverordnung eine außerordentliche hohe Aufmerksamkeit in der Öffentlichkeit erfahren. Als Einrichtung, die tagtäglich mit sensiblen Daten umzugehen hat, war auch das Betreuungszentrum gehalten, die eigenen Vorgehensweisen zu überprüfen. Im Wesentlichen konnte festgestellt werden, dass die essentiellen Schutzbedürfnisse bereits in der Vergangenheit auf hohem Niveau ernstgenommen wurden. Die wichtigsten und umfangreichsten Veränderungen lagen in der Anpassung von Heimvertragsformularen (die erheblich umfangreicher wurden) und in der Archivierung von Unterlagen für ehemalige Heimbewohner und der Beachtung von Aufbewahrungsfristen und Höchstgrenzen.

Die Pflicht nach DS-GVO einen Datenschutzbeauftragten zu ernennen ist unsere Einrichtung nachgegangen in dem im Jahr 2018 eine Mitarbeiterin die Fortbildung „Datenschutzbeauftragter nach DSGVO und BDSG-neu“ besucht hat und für die Einhaltung der Datenschutzvorschriften verantwortlich ist.

6.5 Rehabilitationserfolge

Sozialtherapeutischen Bereich SGBXII

Der SGBXII Bereich unserer Einrichtung hat eine Anzahl von **60 offen und 40 geschlossen** geführten Plätze (davon sind 4 Bewohner freiwillig beschützend untergebracht), die über das ganze Jahr 2018 voll belegt waren. **65%** der Bew. leiden unter **psychiatrische Erkrankungen** wie z. B. chronische paranoide Schizophrenie sowie hebephrene oder halluzinatorische, Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen aufgrund einer Funktionsstörung des Gehirns etc. **35%** der Bew. haben eine **Suchtdiagnose** (Alkohol-, Drogen/ Medikamenten- und Spielsucht), die primär ist. **63%** der Bew. sind **männlich**, die **weibliche** Fraktion ist mit **37%** repräsentiert. Das **Durchschnittsalter** beträgt **51,1 Jahre**.

25% der Bew. des sozialpsychiatrischen Bereichs haben einen **Migrationshintergrund**, sie kommen ursprünglich aus Italien (2), aus der Türkei (3), aus Rumänien (3), Serbien (1), Äthiopien (1), Somalia (1), aus Slowenien (1), Tschechei (1), Indien (1), Polen (3), Russland (1), Mongolei (1), Kroatien (3), Afghanistan (1), Kosovo (1), Russland (1).

Im Jahr 2018 kommen **95%** (2017-96%) der neu aufgenommenen Bewohner aus **Oberbayern**, **5%** (2017-4%) sind Überregionale Aufnahmen aus **Niederbayern** (1).

65% der Bew. wurden durch **Isar-Amper -Klinikum München-Ost vermittelt** (2017 – 18,6), **25%** durch **Inn-Salzach-Klinikum Wasserburg** (2017 -13,9%), **5%** durch **Isar-Amper-Klinikum Taufkirchen** (2017 -39,6%) und **5%** durch andere **Einrichtungen aus Niederbayern** (2017 – 27,9%).

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer beträgt ca. 2,6 Jahren.

(Es handelt sich bei der obengenannten Datenermittlung um Stammbewohner- Stand 30.12.2018).

Interne Verlegungen vom beschützenden in den offenen sozialtherapeutischen Bereich / Aufhebung des gesetzlichen Unterbringungsbeschlusses

Bei **5 Bewohnern** aus dem beschützenden Bereich (2017 - 4 Bewohnern) war die Entwicklung in 2018 so positiv, dass eine Verlegung in den offenen Bereich des Hauses möglich war. Alle Bewohner haben das Probewohnen auf den offenen Bereich bestanden (3 Monate), sodass der Unterbringungsbeschluss aufgehoben werden konnte.

Externe Verlegungen in weniger intensiv betreute Wohnformen

13 Bewohner (2017- 16 Bewohner) aus dem sozialtherapeutischen Bereich wurden 2018 in eine weniger intensiv betreute Wohnform (4 Bewohner) oder in die eigene Wohnung in Oberbayern entlassen (9 Bew.), nach einem durchschnittlichen Aufenthalt von 21 Monaten (2017 -26 Monaten).

Im Jahr 2018 war die Weitervermittlungsquote bei **13%** (2017- 16%).

Bereich Pflege

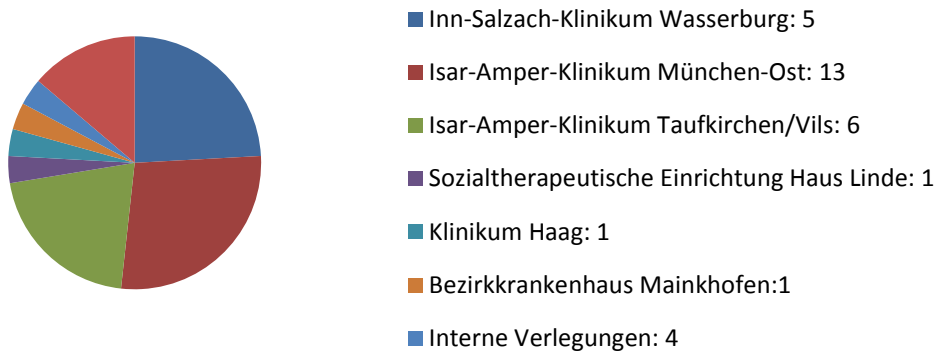
Bei **2 Bewohner** des SGBXI Bereichs (2017-3) wurde aufgrund der positiven Entwicklung der Beschluss vorzeitig aufgehoben, so dass eine Verlegung auf den offenen Bereich möglich war.

7. Aufnahme statistik

Bewohneraufnahmen 2018:

Im Jahr 2018 wurden insgesamt **33 Bewohner** aufgenommen (2017 -43 Bewohner), die überwiegend durch Einrichtungen aus Oberbayern vermittelt wurden (wie aufgelistet).

Bewohneraufnahmen 2018:



Bewohneraufnahmen 2018:



8. Einzel- und Gruppenangebote

Angebotserweiterung im Bereich sozialer Betreuung (SGB XI)

Im Laufe des Jahres 2018 haben sich die Angebote der sozialen Betreuung stetig weiterentwickelt. Die Gruppenangebote finden dabei in allen zur Verfügung stehenden Aufenthaltsräumen der Wohnbereiche statt, um möglichst viele Bewohner zu erreichen. Die Angebotspalette hat sich der sich immer wieder verändernden Bewohner Klientel angepasst und ist dem Bedarf an vermehrter Einzelbetreuung nachgegangen. Zusätzlich wurden **zwei regelmäßig** stattfindende und intensiv begleitete **Frühstücks- und Abendessengruppen, Kochgruppen** sowie **zwei**

Sinnesgruppen gebildet. Die Gruppen sind bemüht, neben der **Einzelbetreuung**, primär mobil eingeschränkte und dementiell veränderte Menschen zu erreichen.

Die Einzelbetreuung der Bewohner die sich nicht so gern in der Gemeinschaft aufhalten (Biographie bedingt) oder der bettlägerigen Bewohner wurde erweitert. Jeder Bewohner wird jeden Tag in seinem Zimmer besucht und bekommt ein auf ihn individuell zugeschnittenes Angebot- **Befindlichkeitsrunde**.

Das offene Angebot in den Räumlichkeiten der Beschäftigungstherapie wurde erweitert und findet von Montag bis Freitag am Vormittag, sowie am Nachmittag statt: z.B. Zeitungsgruppe, Malgruppe, Stricken und Sticken in der Frauengruppe, Puzzlegruppe.

Das offene Angebot auf dem Wohnbereich findet neben weiteren sozialtherapeutischen Angeboten direkt in den jeweiligen Wohnbereichen statt.

Hier sollen vor allem die Bewohner erreicht werden, denen es aus gesundheitlichen oder persönlichen Gründen nicht möglich ist, größere Ortswechsel z.B. in die Räume der Beschäftigungstherapie vorzunehmen. Das Angebot ist offen gestaltet, so dass jeder Bewohner individuell nach Tagesform und Bedürfnis entscheiden kann daran teilzunehmen. Es gibt Tagesschwerpunkte, welche sich aus folgenden Bereichen ergeben: Gymnastik u.a. im Sitzen und Ballübungen, Sitztanz, Literatur- und Gesprächsrunden, Musikkreis bzw. Gesangsrunde, Meditation unter Einbeziehung des Sinneswagens, Musik und Imaginationen bzw. Phantasiereisen, Kreativ- bzw. Malgruppen, Kino im Wohnbereich, Spielrunden, kognitives Training und kleine individuell gestaltete Kochgruppen. Zusätzlich werden im Rahmen des Angebotes Einkaufsfahrten in die benachbarten Ortschaften angeboten.

Die Bewegungs- und Gymnastikrunden haben sich um ein individuell ausgerichtetes Training an dem **Vibrationsgerät „Galileo“** erweitert. Die Inhalte der regelmäßig stattfindenden Sturzprophylaxe-Gruppen haben sich erweitert, indem nun die Sportgeräte des Fitnessraumes in das Training mit einbezogen wurden.

Es wurde 2018 regelmäßig Einkaufsfahrten und Ausflüge für die Bewohner des SGBXI Bereichs organisiert, die sehr gut angenommen wurden, viele Teilnehmer fanden und den Bewohnern viel Freude und Spaß bereiteten wie z. B. Ausflug ins Chiemgau, Country Fest in Attl, Bauerntheater in Aschau, Weihnachtsmarkt Haag und Sankt Wolfgang, Seniorennachmittag beim Volksfest in Sankt Wolfgang, Minigolf in St. Wolfgang, Oldtimertreffen in Schwindkirchen.

Angebote für den sozialtherapeutischen Bereich (SGB XII)

Angebote der Wohnbereiche

Einige Angebote haben sich über Jahre hinweg bewährt und die Teilnahme ist konstant, andere Gruppen sind abhängig von den jeweiligen Bewohnern mit individuellen Bedürfnissen und Fertigkeiten.

Das Angebot beinhaltet Gruppen wie z.B. Psychoedukation und Suchtgruppe, Koch- und Backgruppe, Deutschkurs für ausländische Bewohner, Projektgruppe und Bewohnermeeting, Sportgruppe, Teerunde, Schach-, Schwimm- und Zeitungsgruppe, betreute Einkaufsfahrten, Gartengruppe, hauswirtschaftliches Training

(Wohnraumpflege, Zimmerreinigung, Wäsche waschen), Fußballtraining, Chor- und Rhythmusgruppe.

Wichtig ist uns, ein vielfältiges Spektrum anzubieten, um für jede/n Bewohner/In unserer sozialtherapeutischen Abteilung die Möglichkeit einzuräumen einen abwechslungsreichen und strukturierten Alltag erleben zu können. Natürlich hängt jede Gruppe von der Teilnahme und Motivation ab, nicht immer ist jede Stunde gut besucht und in den meisten Fällen ist eine emphatische, konstante Motivationsarbeit des Personals ausschlaggebend.

Angebote der Arbeitstherapie

Siehe Punkt 9.4

9. Entwicklungen und Zielerreichung 2018

Entwicklungen

In einem dynamischen Prozess unterliegt unser Handeln einer stetigen Weiterentwicklung. Diese Weiterentwicklung verfolgt das Ziel, für jeden Bewohner ein an individuellen Ressourcen und Förderzielen orientiertes Angebot vorzuhalten, das Tag und Woche strukturiert, Kompetenzen und Sinn vermittelt und letztendlich auf ein Leben in höchstmöglicher Selbstbestimmung vorbereiten soll.

9.1 Böhm-Projekt

Die Zahl der desorientierten alten Menschen nimmt mit steigender Lebenserwartung ständig zu. Die Pflegesituation im Krankenhaus und Altenheim aber auch in der häuslichen Pflege wird für die Pflegenden und Angehörigen immer komplexer und anspruchsvoller.

Professor Erwin Böhm, Begründer des psychobiographischen Pflegemodells, hat einen ganzheitlichen Ansatz für die Pflege und Betreuung dieser Zielgruppe geschaffen.

Sein Model fördert ein vertieftes Pflegeverständnis durch die intensive Auseinandersetzung mit der Biographie der Betroffenen. Insgesamt wird die Professionalität und Kreativität der Pflege gefördert. Der Umgang mit den alten Menschen wird dadurch zielgerichteter und differenzierter. Die Selbständigkeit, die soziale Kompetenz der Senioren soll so lange wie möglich erhalten bzw. gefördert werden. Unter Selbständigkeit ist aber nicht nur der Körper gemeint, sondern auch der Geist und die Psyche, also selbständig denken, fühlen und natürlich selbst entscheiden oder mitentscheiden dürfen.

Pflegeziel ist die Wiederbelebung der Altersseele!

Die Mitarbeiter des Wohnbereiches 3 wurden diesbezüglich in einer 6-monatigen Fortbildung geschult.

Nach erfolgreich abgeschlossener Prüfung war man darauf bedacht das Böhm Pflegemodell in zielgerichteten Schritten oder Stufen in den Wohnbereich zu installieren. Schwerpunkt war es, ausgesuchte Bewohner in dem Böhm Pflegemodell aufzunehmen und die Milieugestaltung auf dem Wohnbereich zu betreiben.

Seit Beginn der Implementierung wurden bereits 15 Bewohner nach dem Psychobiografischen Pflegemodell nach Prof. Erwin Böhm versorgt. Was die Milieugestaltung auf dem Wohnbereich betrifft, bieten sich immer wieder Gelegenheiten, um die Milieugestaltung zu verändern und an die Bedürfnisse der Bewohner anzupassen. Im Jahr 2018 wurde die diffuse Milieugestaltung weiterhin individualisiert. Hier wurden Themenwände wie z.B.: Stadt – und Landleben der 50er und 60er Jahre, Filmgeschichte, Haushalt, Urlaub, Kinderspiele, usw. geschaffen. Ziel dieser Gestaltungsmaßnahme ist es, individuelle Reize zu schaffen um dadurch Erinnerungen zu wecken und Gespräche zur Biografie sowie Emotionen zu fördern. Bei der **Milieugestaltung** wurde versucht, so viele auf dem Wohnbereich 3 lebende Bewohner wie möglich zu erreichen. Es wurde eine **Bauernstube** eingerichtet, der Aufenthaltsraum wurde durch gezielt ausgesuchte Utensilien gemütlicher gemacht und das Daheimgefühl gestärkt. Die neutrale **Dekoration** auf den Gängen wurde durch zeitliche Dokumente, z.B.: Lohntüte aus den 40er Jahren, einen Lehrvertrag aus den 40 Jahren, verschiedenste Ausweise aus den 30er und 40er Jahren, etc. und durch Fotos von Ereignissen oder bekannten Persönlichkeiten ausgetauscht. Insgesamt beinhaltet die Milieugestaltung die Jahre 1920 – 1960. Man bemerkte sofort die Neugierde der Bewohner, aber auch der Angehörigen und Besucher. Die Milieugestaltung ist oft ein Anlass, dass die Bewohner vor den Dokumenten und Bildern stehen bleiben und sie sich diese genau betrachten und darüber diskutieren. So entstehen oft Gespräche, die das Ich-Wertgefühl steigern. Bei den Bewohnern, die singular nach Böhm versorgt werden, konnte man eine Veränderung der Verhaltensweisen und Bewältigungsstrategien sowie beim Einsatz von Hilfsmitteln feststellen. Durch eine diffuse Impulssetzung wie etwa die Milieugestaltung profitierten auch die Bewohner, die nicht im Regelkreis des Psychobiografischen Pflegemodells nach Prof. Erwin Böhm sind. Auch bei ihnen konnte eine Steigerung der Zufriedenheit erreicht werden. Auch die Arbeitszufriedenheit beim Personal verbesserte sich. Die Pflegequalität verbesserte sich durch die „seelische Pflege“. Eine Identifikation mit dem Böhm Pflegemodell ist von Seiten der Bewohner und dem Personal deutlich spürbar.

9.2 Waldkindergarten

Seit Januar 2018 verbringt der Waldkindergarten Armstorf hier in der Einrichtung im Bereich der sozialen Betreuung jeden Dienstag- und Mittwochvormittag zwei Indoor - Tage.

Die Gruppe hat in unserer Einrichtung einen geeigneten Raum zur Verfügung gestellt bekommen, den sie sich entsprechend ihrer Bedürfnisse gestalten konnten, mit z.B. Webteppichen aus der Arbeitstherapie oder einem Schrank für das Spielzeug der Kinder. Vor den Gruppenraum wurde sogar eine kindergerechte Garderobe angebracht.

Zusammen mit den Erzieherinnen und den Kollegen aus dem Team der sozialen Betreuung werden die wöchentlichen gemeinsamen Aktivitäten geplant und durchgeführt wie z.B. gemeinsames jahreszeitliches kreatives Gestalten, Basteln und Malen, gemeinsame Brotzeiten, sportliche Aktivitäten, backen und vieles mehr. Ein kleiner Höhepunkt ist es, wenn die Kinder gezielt Bewohner in ihrem Zimmer besuchen.

Um Berührungängste abzubauen, auch von Seiten der Eltern, wurde Kollegen der sozialen Betreuung zu einem Elternabend eingeladen, um die Zusammenarbeit, die Einrichtung und die dort lebenden Bewohner vorzustellen und Fragen zu beantworten.

Des Weiteren wurden die Bewohner und Kollegen zum Sommerfest des Kindergartens in den Wald eingeladen. Das Treffen fand so viel Begeisterung, dass noch zwei weitere Besuche im Wald bei den Kindern stattfanden.

Dieses Generationen- Projekt hat sich 2018 als besonders erfolgreich, mit vollster Zufriedenheit auf beiden Seiten, gezeigt und ist ein fester Bestandteil unserer Betreuung geworden.

Das Betreuungszentrum wird damit nochmals einem neuen Personenkreis (junge Familien) als offene und attraktive Einrichtung bekannt und bewährt sich erneut als verlässlicher Partner für Bürgermeister und Gemeinde.

9.3 Tagespflege

Die Tagespflege wurde auch im Jahre 2018 dauerhaft angeboten. Die **3** Plätzen, die zur Verfügung stehen, waren insgesamt 123 Tage (2017 – 141) belegt. Die Tagespflegegäste wurden optimal in unsere stationäre Gemeinschaft integriert.

9.4 Arbeitstherapie

Im Jahre 2018 waren durchschnittlich **70 Bewohner** (2017 -75) – dies entspricht **70%** Bewohner aus dem sozialtherapeutischen Bereich in der Arbeitstherapie des Hauses beschäftigt, verteilt auf 6 Modulen in verschiedenen Arbeitsbereichen. Der Einsatzplan wurde individuell erstellt, je nach Fähigkeiten und Fertigkeiten, Vorlieben und Durchhaltevermögen unserer Bewohner. Die Mitarbeiter der Arbeitstherapie haben 5 Tage in der Woche, 49 Wochen im Jahr 2018, 1886 Betreuungsstunden geleistet. Die Arbeitsstunden werden je nach Tätigkeit und Leistung vergütet und als Arbeitsgeld ausbezahlt. Die maximale Verdienstgrenze wird beachtet. Die Bewohner verfügen über 15 Tage Urlaub im Jahr. Die Gruppenangebote waren in der Arbeitstherapie vielfältig und attraktiv:

- Holzwerkstatt mit Herstellung von kleineren Werk- und Möbelstücken, Brennholz oder Vogelhäuser, sowie mit Auftragsarbeiten für externe Firmen – Firma RoRo und Firma Attenberger. Die Holzwerkstatt wurde erweitert, ein Nebengebäude/ Lagerhalle wurde in Holzbauweise errichtet.
- Handwerksgruppe mit u.a. Schleifen und Lackieren von Holz-Markierungspfosten für den Straßenbau.
- Töpferei mit Fertigung von Keramikwerkstücken, Gartenkeramik und Gebrauchsgeschirr, sowie Beliefern von 2 Außenverkaufsstellen.
- Weberei mit Herstellung von Baumwoll- und Schafwollteppichen nach Kundenwunsch an vier Handwebstühle und Auftragsweben für eine regionale Bio-Schäferei.
- Montage mit Auftragsarbeiten für die Firma RoRo.
- Kreativ-Atelier mit intensiver Förderung einzelner Bewohner im handwerklichen und künstlerischen Bereich, Workshops.

- Upcycling- Zuschnitt und nähen von Stoffreste aus Baumwolle und Leinen, Beuteln und Brotsäcken erstellen für die Firma ReBeutel.
- Hauswirtschaftliche Einzelförderung mit Bügelservice für Externe.
- Kerzenziehen mit Herstellung verschiedenster Produkte aus Bienenwachs.
- Seifengießerei mit Herstellung von Seifen aus natürlichen Zutaten.
- Outdoor Gruppe: Malerarbeiten, Pflege der hauseigenen Gartenanlage, Rasenmähen, Schneeräumen, Heckenschnitt, Nachbarschaftshilfe mit Gartenarbeit und Entsorgungen, Sportplatzpflege, Grabpflege der firmeneigenen Gräber in Lappach, Pflege des Fitnessparcours mit 12 Stationen bei der Gemeinde St. Wolfgang.

Alle in der Arbeitstherapie hergestellten Werkstücke werden auf unseren Oster- und Weihnachtsbasar und in unserem Werkstattladen zum Verkauf angeboten, sowie online.

Die Arbeitsbedienungen wurden in verschiedenen Arbeitsbereichen optimiert in dem LED-Arbeitsleuchten installiert wurden, die Fenster im Kellergeschoß wurden erneuert, Ausstellungsflächen wurden vergrößert.

Das Team der Arbeitstherapie hat 90% seiner Ziele und Vorhaben für das Jahr 2018 erreicht wie z.B.: selbsthergestellten Artikeln zu vermarkten, ein Gewächshaus zu bauen, die Häufigkeit der Qualitätszirkel zu intensivieren für einen optimalen Austausch zwischen Arbeitstherapie und Wohnbereiche.

Das Team der Arbeitstherapie wurde durch zwei neue Einstellungen verstärkt, die neuen Mitarbeiter werden in September 2019 die Ausbildung als Heilerziehungspfleger starten.

9.5 Veranstaltungen

Besondere Veranstaltungen 2018 waren im April der Osterbasar und am 23.11.2018 der Weihnachtsbasar im Betreuungszentrum St. Wolfgang.

Weitere Veranstaltungen waren z.B. die Faschingsfeier zum Jahresbeginn mit Tanzgarden aus der Region, z.B. der Haager Showgarde „Carambas“, der Prinzengarde aus St. Wolfgang, der Showtanzgruppe mit Erbprinzenpaar der Karnevalsgesellschaft Dorfen und den „Isentaler Schalmeien. Der Maskierter Tanztee am Faschingsdienstag mit Garden der Haager Kindergarde „Harlekine“ sowie dem Auftritt der Teenie-Gruppe „Maskenmall“ und der Ballettschule „Anni Staab“. Weitere Höhepunkte waren, der Maitanz, das Bewohnersommerfest, das Herbstfest, wöchentliches Tanzcafé und monatliche Geburtstagsfeiern. Für die Bewohner des sozialtherapeutischen Bereichs wurden regelmäßig Discobesuche und Filmabende organisiert.

An den vier Adventssonntagen fanden besinnliche Nachmittage mit Gottesdiensten und gemütlichem Beisammensein mit Kaffee, Kuchen, Punch und selbstgemachten Plätzchen statt.

9.6 Die Therapeutische Wohngemeinschaft

Auch wenn es unser erklärtes Ziel ist, unsere Bewohner der sozialtherapeutischen Abteilung „fit“ zu machen für eine Rückkehr in ein weitgehend „normales“ Leben, müssen wir doch anerkennen, dass einige unserer „fitten“ Bewohner älter werden und sich nicht mehr auf einen vollständigen Neuanfang in einer fremden Umgebung einlassen wollen und können.

Speziell für diesen Personenkreis haben wir im Frühjahr 2014 eine ambulant betreute Wohngruppe mit 5 Plätzen in einem Nebengebäude unserer Einrichtung eröffnet. So kann das Ziel „Leben in höchstmöglicher Selbständigkeit“ gut mit dem Ziel „in vertrauter Umgebung bleiben können“ in Einklang gebracht werden.

Die Wohngruppe verfügt über vier Einzelzimmer (eines dieser Zimmer ist auch groß genug für ein Pärchen), Essküche, ein großes Wohnzimmer und Sanitärräume.

Kommt bei einem dieser Bewohner Pflegebedürftigkeit hinzu, besteht die Option, nur einen Steinwurf entfernt in einen unserer Pflegewohnbereiche aufgenommen zu werden.

Alle Plätze der Wohngruppe waren das ganze Jahr 2018 über belegt, das große Einzelzimmer wurde das erste Mal seit der Eröffnung von einem Paar in Anspruch genommen. Die Bewohner wurden in der Entfaltung ihrer Selbständigkeit von zwei Fachkräften unterstützt.

9.7 Integration / Öffentlichkeitsarbeiten

Integration unserer Bewohner in das öffentliche Leben

- Unsere Bewohner sind immer beim Oster- und Weihnachtsbasar im Verkauf mit einbezogen. Unsere Nachbarn lassen sich gerne von unseren freundlichen Bewohnern bedienen.
- Die Fußballmannschaft der Einrichtung trainiert einmal wöchentlich in der Goldachhalle St. Wolfgang und kommt oft in Kontakt mit Sportfreunde aus der Gemeinde.
- Unsere Bewohner kommen durch Arbeitsaufträge regelmäßig mit Mitarbeitern der Firmen RoRo und Attenberger in Kontakt.
- Eine Gruppe von Bewohnern pflegt die 12 Stationen des Fitnessparcours in St. Wolfgang. Die Gemeinde und die Einwohner sind zufrieden.
- Eine Gruppe von Bewohnern kümmert sich um die Grabpflege der Bewohnergräber in Lappach.
- Zahlreiche Bewohner der Einrichtung waren bei Gemeindeveranstaltungen wie Dorffest, Christkindlmarkt, Seniorennachmittag bei Dorffest in Sankt Wolfgang oder Gottesdienste in der Kirche St. Wolfgang aktiv präsent.
- Die Bewohner der Arbeitstherapie waren am „Tag des Gartens“ in Maitenbeth mit Ausstellungsstücke präsent.
- Unsere Bewohner haben den Bauerntheater in Aschau besucht, sowie das Oldtimertreffen in Schwindkirchen und den Minigolfplatz in St. Wolfgang.

Öffentlichkeitsarbeit

- Unsere Einrichtung war im Jahre 2018 bei allen RPV-Sitzungen in Erding durch den Einrichtungsleiter und die Abteilungsleiter vertreten. Im November 2018 wurde der Einrichtungsleiter zum Vorsitzenden der RPV für den Landkreis Erding gewählt.

- Das Betreuungszentrum war bei der Seniorenmesse Ü 60 in Mühldorf präsent.
- Die Leitungen der Einrichtung und die Praxisanleiter waren bei jedem Treffen in das Berufliche Schulzentrum Mühldorf dabei, sowie bei dem jährlichen Treffen der Kooperationspartner.
- Das Betreuungszentrum St. Wolfgang ist gut in die Dorfgemeinde integriert. Die Mitarbeiter der Einrichtung haben unsere Nachbarn und Besucher ein Wochenende lang beim Christkindmarkt in St. Wolfgang mit kulinarischen Köstlichkeiten verwöhnt.
- In Rahmen des Pfingstmarktes in der „Baumschule Swoboda“, haben unsere Bewohner die Werke der Arbeitstherapie präsentiert und verkauft.
- Die Besucherresonanz bei unseren Oster- und Weihnachtsbasaren ist hervorragend. Dieses Jahr wurden wir von ca. 400 bis 500 Mitmenschen aus der Umgebung besucht. Unser Kuchenbüffet und die jahreszeitlichen Dekorationen die unsere Bewohner erstellen sind sehr beliebt. Dieses Jahr wurden allein beim Osterbasar über 610 Stück Kuchen verkauft.
- Der Bürgermeister war bei den Basaren sowie bei der Bewohnerweihnachtsfeier anwesend und brachte Geschenke mit.

Bei Veranstaltungen war oft die lokale Zeitung präsent, verschiedene Artikel fanden sich in der lokalen Presse. Für die Besucher unserer Einrichtung wurde ein Stück Transparenz geschaffen in Form von „Company-TV“. „Tu Gutes und rede darüber!“ In diesem Sinne haben wir in unserem Eingangsbereich ein TV-Gerät installiert, auf dem tagsüber eine Präsentation unserer Einrichtung gezeigt wird. Eine Medien-Firma hat für uns diese Präsentation professionell erstellt, aktualisiert und erweitert diese kontinuierlich. Die Präsentation, die aus Film- und Fotosequenzen besteht, zeigt dabei sowohl die Anlage, als auch Ausschnitte aus dem Alltag unserer Bewohner bzw. unserer Arbeit mit den Bewohnern. Ergänzt wird dies durch aktuelle Mitteilungen, wie z.B. Veranstaltungshinweisen, Wetterbericht oder Aktuellem aus der Region.

Die Rückmeldungen seitens der Bewohner, wie unserer Besucher, und alleine schon die Zahl derer, die vor dem TV-Gerät stehen bleiben und die Präsentation betrachten, zeigen, dass unsere Erwartungen an dieses Projekt mehr als erfüllt sind.

9.8 Zielerreichung 2018

Zielsetzungen / Projekte der Gesamteinrichtung:

- Die Sicherstellung einer leistungsfähigen Personalausstattung der Teams wird mehr und mehr zum Hauptkriterium des Erfolges. Mitarbeiterbindung und Mitarbeitergewinnung müssen wesentlicher Schwerpunkt des Leitungshandelns sein. Offene Stellen sind umgehend und kreativ auszuschreiben und so zeitnah als möglich nachzubesetzen. Die Kooperation mit dem Vermittler philippinischer Fachkräfte schreitet so weit voran, dass nach Fertigstellung der Mitarbeiterwohnungen eine Aufnahme von drei bis vier neuen Mitarbeiterinnen vorbereitet werden kann. - **Ziel in geringem Umfang erfüllt, wird weiter verfolgt**
Die Mitarbeitergewinnung wurde in 2018 nochmals schwieriger und aufwändiger. Neue Formen und Methoden des Recruitings wurden erprobt, konnten jedoch die durchschlagenden Erfolge nicht erbringen. Der geplante

Bau von Mitarbeiterappartements verzögerte sich bedauerlicherweise um mehr als ein halbes Jahr, so dass auch die erhoffte Entlastung durch philippinische Fachkräfte noch auf sich warten lässt. Diese Problematik gilt branchenweit. Einrichtungsspezifische Lösungsansätze können daher immer nur punktuell Entlastung bringen, aber nicht das Grundproblem lösen.

- Bis Jahresende kann durch sanfte Platzzahlreduzierung die Einzelzimmerquote im Haus leicht erhöht werden. - **Ziel nicht erreicht, wird weiter verfolgt.**
Für voraussichtlich 2020/21 ist der Bau zweier zusätzlicher Wohnbereiche auf dem Betriebsgelände angedacht. Hier sollen ausschließlich Einzelzimmer zur Verfügung stehen. Nur ein Teil dieser neu zu schaffenden Plätze soll die Gesamtzahl der angebotenen Plätze erhöhen. Ein Teil soll aus den vorhandenen Wohnbereichen quasi verlagert werden. Diese „alten Wohnbereiche werden ein wenig verkleinert, indem einige der Zweibettzimmer in Einzelzimmer umgewandelt werden.
- Die offenen Punkte des Brandschutzthemas (Löschwasserversorgung, Feuerwehreinsatzplan) sind bis Jahresende abgeschlossen. – **Ziel erreicht.**
Brandschutz bleibt weiterhin ein „dynamisches Thema“, das der ständigen Beachtung bedarf und Anpassungen notwendig macht.
- Durch zusätzliche finanzielle Mittel kann die Gestaltung von Bewohner-Aufenthaltsbereichen optimiert, bzw. erneuert werden.- **Ziel erreicht.**
- Im gesamten Haus konnten (bis auf wenige Ausnahmen) sämtliche Polstermöbel erneuert werden. Darüber hinaus wurden in vielen Bereichen Möbel und/oder die Wandgestaltung erneuert- **Ziel erreicht**

Zielsetzungen / Projekte der Abteilung Pflege:

- Die Teams können personell soweit verstärkt/stabilisiert werden, dass wieder Energiereserven für fachliche Weiterentwicklung freigesetzt werden können, **Ziel teilweise erreicht**, auch durch externe Anbieter, siehe auch „Zielsetzungen/ Projekte der Gesamteinrichtung“
- Neue MitarbeiterInnen, die aus dem Ausland zu uns kommen, werden individuell so unterstützt, dass sie zeitnah die Aufgaben nach Stellenbeschreibung vollumfänglich übernehmen und/oder die Fachkraftanerkennung erwerben können – **Ziel erreicht**, 2 Mitarbeiterinnen haben erfolgreich den Deutschkurs absolviert, der nächste Schritt – Antrag für die deutsche Anerkennung als Pflegefachkraft- ist getan.
- Ein bis zwei MitarbeiterInnen werden zur gerontopsychiatrischen Fachkraft ausgebildet – **Ziel erreicht**, eine Mitarbeiterin hat die Weiterbildung im Herbst 2018 angefangen.
- Ein bis zwei MitarbeiterInnen absolvieren eine (Auffrischungs-)Fortbildung zum psychobiografischen Pflegemodell nach Prof. Böhm – **Ziel nicht erreicht**, wird weiterverfolgt. Im Jahr 2018 waren die Fortbildungsangebote sehr gering.
- Für die Bewohner können mindestens alle zwei Monate Halbtagesausflüge angeboten werden, sowie ein drei- bis viertägiger Bewohnerurlaub – **Ziel**

teilweise erreicht, der Bewohnerurlaub konnte aus organisatorischen Gründen nicht angeboten werden, wird weiter verfolgt.

- Eine Musikgruppe für dementiell veränderte Bewohner wird angeboten- **Ziel teilweise erreicht**, die Musikgruppe befindet sich in der Aufbauphase, auch eine bereichsübergreifende Rhythmusgruppe ist entstanden.
- In Zusammenarbeit mit dem Bezirk Oberbayern kann ein zusätzliches Betreuungsangebot für Bewohner in den Pflegewohnbereichen installiert werden, deren individueller Bedarf (auf Grund einer psychiatrischen Erkrankung) mehr betreuender als pflegerischer Natur ist- **Ziel erreicht**, ein Mitarbeiter der Beschäftigungstherapie übernahm 2018 diese Aufgabe

Zielsetzungen / Projekte der sozialtherapeutischen Abteilung:

- Die Stelle der Abteilungsleitung kann noch im ersten Quartal qualifiziert nachbesetzt werden – **Ziel erreicht**
- Mindestens fünf Unterbringungsbeschlüsse können vorzeitig aufgehoben werden. Die BewohnerInnen werden zeitnah nach Aufhebung des Unterbringungsbeschlusses in offene Wohnbereiche (bzw. andere Einrichtungen) verlegt- **Ziel erreicht, siehe auch Punkt 6.5**
- Das Angebot bereichsübergreifender Aktivitäten wird ausgeweitet- **Ziel erreicht** (Veranstaltungen, Ausflüge, Bewohnerurlaub)
- Die Definition von Zielen und Maßnahmen im internen Dokumentationssystem wird ausgebaut- **Ziel erreicht**, die Umstellung der Dokumentation ist abgeschlossen.

Im Jahr 2018 hat das Betreuungszentrum St. Wolfgang **86,7%** (2017– 92,3%) seiner **Ziele erreicht** oder teilweise erreicht, 13,3% (2017 – 7,6%) der Ziele konnten nicht erreicht werden.

10. Planungen und Zielsetzungen für 2019

Zielsetzungen / Projekte der Gesamteinrichtung:

Umfassende Umstrukturierungen innerhalb der Unternehmensgruppe Krohn-Leitmannstetter wirken sich ab 2019 auch auf das Betreuungszentrum St. Wolfgang aus. Die Geschäftsführung über die GmbH liegt nun beim Einrichtungsleiter, dem damit auch eine erhöhte Eigenständigkeit in einrichtungsspezifischen Entscheidungen in die Hand gegeben ist. Die neue Aufgaben- und Kompetenzverteilung innerhalb der Unternehmensgruppe wird sich sicherlich erst einspielen müssen und die volle Handlungsfähigkeit erst im Laufe des Jahres entfalten können.

- Das Betreuungszentrum St. Wolfgang GmbH ist ein erfolgreich handlungsfähiges Unternehmen, vernetzt in einer handlungsfähigen Unternehmensgruppe.

Wesentlich für die Entwicklung der Einrichtung werden in 2019 die Durchführung bzw. die Planung zweier großer Bauprojekte werden. Die voraussichtlich im Januar beginnende Errichtung des Mitarbeiterhauses soll die Möglichkeiten der Mitarbeitergewinnung deutlich verbessern, der ebenfalls in diesem Gebäude geplante Veranstaltungsraum wird erheblich verbesserte räumliche Voraussetzungen für Veranstaltungen (für bis zu 90 Teilnehmer) für Bewohner wie für Mitarbeiter bieten.

- Das Mitarbeiterhaus ist bis zum Ende des Jahres fertiggestellt und kann bezogen werden.

Ebenso wird in 2019 der Bau zweier neuer (sozialtherapeutischer) Wohnbereiche auf dem Betriebsgelände zu planen sein. Wesentlich hierbei ist, dass die baulichen Bedingungen den modernen fachlich-konzeptionellen Überlegungen in optimaler Weise „dienen“ sollen. Neben der vergleichsweise sehr kleinen Bewohnerzahl im Wohnbereich und Einzelzimmern, soll die bauliche Struktur die Entwicklung einer positiven sozialen Struktur unterstützen und den Bewohner unter den Gegebenheiten einer (zumindest in Teilen) geschlossenen Unterbringung ein Höchstmaß an Wohn- und entwicklungsfördernder Lebensqualität bereitstellen.

- Bis Ende des Jahres sind die konzeptionellen und baulichen Planungen für die neuen Wohnbereiche soweit fortgeschritten, dass Aufträge für die Feinplanung vergeben werden können und mit dem Bezirk Oberbayern Verhandlungen über eine Leistungsvereinbarung begonnen werden können.

Besonderes Augenmerk benötigt das Thema Mitarbeiterbindung und -gewinnung.

- Die qualitativen Erwartungen an neue, aber auch an vorhandene Mitarbeiter, können auch vor dem Hintergrund der prekären Arbeitsmarktlage aufrechterhalten werden. Durch hohe Kreativität in den Rekrutierungsmethoden kann der Personalbedarf gedeckt werden.

Zielsetzungen / Projekte der Abteilung Pflege:

- Die Weiterbildung zur Wohnbereichsleitung einer Mitarbeiterin wird unterstützt und intensiv begleitet.
- Die Altenpflegeausbildung der zwei Schülerinnen – Abschlussprüfung- wird erfolgreich abgeschlossen.
- Ein bis drei MitarbeiterInnen werden zur Pflegefachkraft/Altenpfleger Innen ausgebildet.
- Für die Bewohner wird einen drei- bis viertägiger Bewohnerurlaub angeboten.

Zielsetzungen / Projekte der sozialtherapeutischen Abteilung:

- Alle Teams führen 2019 einen Teamtag durch.
- Personelle Aufstockung der Teams mit mind. je 1 Fachkraft.
- Sensibilisierung der MitarbeiterInnen für interne und /oder externe Fortbildungen.
- Konzepte überprüfen, ergänzen / Dachgeschoss / Sucht.

- Mindestens fünf Unterbringungsbeschlüsse können frühzeitig aufgehoben werden und die BewohnerInnen werden zeitnah nach Aufhebung in offene Wohnbereiche bzw. andere Einrichtungen verlegt.
- Mindestens ein Bewohnerurlaub pro Bereich wird durchgeführt.

Unserem Ziel

„Leben in einer aktiven Gemeinschaft“ !

kommen wir ein großes Stück näher indem

- wir uns für die Integration unserer Bewohner in das öffentliche Leben einsetzen
- wir vermehrt attraktive Veranstaltungen organisieren
- wir verstärkt mit anderen Einrichtungen Erfahrungen sammeln und austauschen
- wir verstärkt das Miteinander von „Jung und Alt“ fördern
- wir uns ständig fort- und weiterbilden.

Betreuungszentrum St. Wolfgang GmbH

Wernhardsberg 7

84427 St. Wolfgang

www.krohn-leitmannstetter.de

Simona Strobl

Qualitätsmanagementbeauftragte

